



HAL
open science

La valorisation des ressources en ligne en bibliothèque municipale

Margaux Lainé

► **To cite this version:**

Margaux Lainé. La valorisation des ressources en ligne en bibliothèque municipale. Sciences de l'information et de la communication. 2022. dumas-03779884

HAL Id: dumas-03779884

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03779884>

Submitted on 18 Sep 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Margaux LAINÉ

Master Information Documentation
Première année

MEMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 19 avril au 31 mai 2022

à la
MÉDIATHÈQUE JEAN-LÉVY
BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LILLE

LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE
MUNICIPALE

Sous la direction de :

Mme J. CASNAVE (tuteur universitaire)

Mme. O. GIRAUD (tuteur professionnel)

Soutenu le 4-5 juillet 2022 à l'UFR DECCID-SID
Université de Lille, Sciences Sociales et Humaines
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2021/2022

Remerciements

Je tiens à commencer ce mémoire en remerciant tout d'abord Madame Odile Giraud, responsable du Service de Prêt de la Médiathèque Jean-Lévy de Lille, de m'avoir accueillie dans son service. Merci de m'avoir fait confiance pendant ce stage et merci d'avoir pris le temps de m'accompagner tout au long de celui-ci.

Je remercie également toute l'équipe du Service de Prêt de la Médiathèque Jean-Lévy, pour leur accueil chaleureux, leurs conseils et leur bonne humeur.

Je souhaite également remercier Madame Joana Casenave, ma tutrice universitaire, pour sa pédagogie et sa disponibilité.

Enfin, je remercie mes proches pour leur soutien sans faille, et ce depuis le début de ma scolarité. Merci d'avoir pris le temps de relire ce travail et d'avoir donné vos avis sincères tout au long de mon stage.

Résumé

Ce mémoire est le résultat d'un stage de fin de première année de Master Information-Documentation, effectué au sein de la Médiathèque Jean-Lévy de Lille, bibliothèque centrale de la Bibliothèque Municipale de Lille. Il est l'aboutissement d'un travail de recherche et de réflexion sur un sujet essentiel en bibliothèque à l'ère numérique actuelle : la valorisation des ressources en ligne. En effet, ces contenus numériques étant par nature invisibles et intangibles, il est nécessaire de trouver des solutions pour les valoriser auprès des usagers. Nous verrons ainsi que cette valorisation passe surtout par une stratégie de communication externe efficace afin de faire connaître ces contenus venant compléter les collections physiques, mais aussi par la mise en place de dispositifs de rematérialisation de ces ressources, dans les murs de la bibliothèque. Ce mémoire apparaît donc comme un état des lieux des dispositifs mis en place par les bibliothèques aujourd'hui, tout en proposant des solutions concrètes pour la Médiathèque Jean-Lévy de Lille, en fonction de ses espaces et des différentes contraintes à prendre en compte.

Descripteurs

Ressources en ligne ; ressources numériques ; bibliothèque municipale ; médiathèque ; usagers ; valorisation ; stratégie ; matérialisation ; numérique ; communication

Abstract

The valorisation of online resources in the municipal library

This dissertation is the result of an internship at the end of the first year of the Master Information-Documentation, carried out at the Médiathèque Jean-Lévy in Lille, central library of the Bibliothèque Municipale de Lille. It is the result of a research and reflection work on an essential subject in libraries in the current digital era : the development of online resources. Indeed, as these digital contents are by nature invisible and intangible, it is necessary to find solutions to enhance them from users. We will see that this development requires especially by an efficient external communication strategy in order to make known these contents coming to complete the physical collections, but also by the implementation of devices of re-materialization of these resources, within the library walls. This dissertation appears therefore as an inventory of the systems implemented by libraries today, while proposing concrete solutions for the Médiathèque Jean-Lévy in Lille, according to its spaces and the various constraints to be taken into account.

Keywords

Online resources ; digital resources ; municipal library ; media library ; users ; valorisation ; strategy ; materialization ; digital ; communication

Table des matières

<i>Remerciements</i>	3
<i>Résumé</i>	4
<i>Abstract</i>	5
<i>Table des matières</i>	6
<i>Table des illustrations</i>	8
<i>Table des figures</i>	11
<i>Introduction</i>	12
<i>Chapitre 1 : Approche générale et contextualisation du sujet de recherche</i>	15
Partie 1 : Présentation de l’environnement de stage	15
1. Présentation rapide de la structure d’accueil : la Médiathèque Jean-Lévy.....	15
2. Le contexte du stage : la nécessité de réfléchir à la valorisation des ressources en ligne	17
3. Mes missions au sein de la médiathèque.....	18
3.1 Ma mission principale : la matérialisation des ressources en ligne de la bibliothèque, dans un but de valorisation auprès des usagers.....	18
3.2 Mes missions secondaires autour de cette matérialisation.....	18
Partie 2 : État de la littérature. Comprendre les ressources numériques en bibliothèque municipale	20
1. Le développement de l’offre documentaire numérique en bibliothèque municipale	20
1.1 Les origines des ressources en ligne en bibliothèques.....	20
1.2 Qu’entend-on par « ressources en ligne » aujourd’hui ?	21
1.3 Vers une médiation numérique des savoirs	23
2. Le nouveau paradigme des bibliothèques à l’ère numérique	25
2.1 Une vision différente du rôle de bibliothécaire, entre médiation et politique documentaires hybrides	25
2.2 Faire face à une mutation des pratiques de lecture	27
2.3 Les enjeux juridiques, politiques et sociaux que pose le développement des ressources en ligne	29
Partie 3 : État des lieux de l’existant à la Médiathèque Jean-Lévy	32
1. La Bibliothèque Municipale de Lille, labellisée Bibliothèque Numérique de Référence (BNR) en 2012.....	32
2. Un large panel de ressources numériques proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille... mais un usage timide.....	35
3. Repérage et évaluation des méthodes de valorisation déjà mises en place au sein de la médiathèque	38
<i>Chapitre 2 : Mise en application et réalisations concrètes au sein de la médiathèque</i>	44
Partie 1 : Questionnements et approche méthodologique. Comment matérialiser ces ressources en ligne dans un objectif de valorisation ?	44
1. Travail de veille documentée sur les expérimentations menées dans d’autres bibliothèques	44
1.1 La réalisation d’un benchmarking	44
1.2 L’utilisation du QR Code pour relier le monde physique et le monde numérique	48
2. Analyse stratégique et analyse de risque de la stratégie de valorisation	50
2.1 La matrice SWOT appliquée au sujet des ressources en ligne en bibliothèque.....	50
2.2 Vers une stratégie marketing pour la valorisation des collections et la gestion des équipes en bibliothèque	52
3. Enquête auprès des usagers de la médiathèque.....	54
3.1 L’objectif de l’enquête.....	54
3.2 La construction du questionnaire.....	54
3.3 Les résultats de l’enquête.....	56

Partie 2 : Mes propositions et réalisations concrètes. Qu'ai-je proposé pour valoriser les ressources en ligne de la BML ?	60
1. La construction d'un plan de valorisation des ressources en ligne	60
1.1 Des propositions concrètes adaptées aux contraintes matérielles et budgétaires de la médiathèque.....	60
1.2 Une réflexion en fonction des différents espaces de la médiathèque.....	61
1.3 Le plan de valorisation.....	63
2. Les dispositifs concrets de valorisation réalisés pour répondre à ma mission	65
2.1 Les deux axes de la stratégie de valorisation des ressources en ligne	65
2.2 Les dispositifs de communication.....	65
2.3 Les dispositifs de matérialisation des ressources en ligne	73
Partie 3 : Mise en perspective et ouverture	79
1. Les pistes de réflexion pour approfondir ce travail de valorisation des ressources en ligne.....	79
2. Les limites et obstacles à la valorisation des ressources en ligne en bibliothèque municipale ...	80
3. Ouverture. Le projet de Bibliothèque Numérique Métropolitaine (BNM), menace ou opportunité pour les bibliothèques municipales de la Métropole de Lille ?	80
Conclusion générale	82
Références bibliographiques	83
Annexes	86

Table des illustrations

- Illustration 1 : Dispositif d'écoute interactive, exposition Mondonville, Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : site web bm-lille.fr).....p.33
- Illustration 2 : Dispositif d'écoute interactive, exposition « Autour de Rameau », Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : site web bm-lille.fr)p.33
- Illustration 3 : Projet « Bibliomobi » à destination des voyageurs de la métropole de Lille. (Source : site web bm-lille.fr).....p.34
- Illustration 4 : Projet « Grainazic » dans les parcs et jardins de la ville de Lille. (Source : site web bm-lille.fr).....p.34
- Illustration 5 : Projet « Stintac », création d'un livre numérique tactile. (Source : site web bm-lille.fr).....p.35
- Illustration 6 : Dans l'espace BD, mise en place d'une affiche pour renvoyer les usagers vers les revues BD consultables en ligne sur la plateforme Scopalto, grâce à l'utilisation d'un QR Code. (Source : photos personnelles).....p.39
- Illustration 7 : Dans l'espace des DVD, mise à disposition de flyers pour promouvoir la consultation des contenus disponibles sur la plateforme Arte VOD, grâce à l'utilisation d'un QR Code et en expliquant la marche à suivre pour y accéder. (Source : photos personnelles).....p.40
- Illustration 8 : Dans l'espace presse, un OPAC est mis à disposition des usagers pour consulter la presse en ligne, disponible depuis les ressources numériques. (Source : photos personnelles).....p.40
- Illustration 9 : Dans l'espace savoirs, affiche présentant une sélection d'e-books sur le thème du jardinage, qui renvoie vers la plateforme Bibliovox. (Source : photos personnelles).....p.41
- Illustration 10 : Sur une table thématique dédiée à la situation en Ukraine, affiche pour renvoyer l'utilisateur vers des vidéos sur ce thème, disponibles en ligne sur la plateforme Médiathèque Numérique - Arte VOD, grâce à l'utilisation d'un QR Code. (Source : photos personnelles).....p.41
- Illustration 11 : Au niveau des livres de préparation au brevet des collèges et au baccalauréat, flyers présentant différentes ressources d'aide aux collégiens et aux lycées, accessibles depuis un QR Code. (Source : photos personnelles).....p.42
- Illustration 12 : Cube de rematérialisation des livres numériques. Bibliothèque de Saint-Jean de Braye. (Source : compte Twitter @ElevesBib_INET).....p.44

- Illustration 13 : Boîtiers de DVD vides, utilisés pour rematérialiser les livres numériques. Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, Paris. (Source : *compte Pinterest de Frédéric Souchon*).....p.45
- Illustration 14 : Table de valorisation des *e-books*, en utilisant des cubes 3D, des QR Codes et des flyers. Bibliothèque Universitaire de Lyon 1 (Source : *compte Twitter @BULyon1*).....p.45
- Illustration 15 : Table de valorisation des *e-books*, en utilisant le dispositif de la Bibliobox. Médiathèque Départementale d’Ille-et-Vilaine. (Source : *site web lesmediatheques-rennesmetropole.fr*).....p.46
- Illustration 16 : Fantômes placés dans les rayons pour intégrer les *e-books* aux documents physiques. Bibliothèque Universitaire de Lyon 1. (Source : *compte Twitter @Alizeebiblio*).....p.46
- Illustration 17 : Borne 1D Touch, disponible dans de nombreuses médiathèques. Médiathèque de Montalieu-Vercieu. (Source : *site web epn-montalieu.fr*).....p.47
- Illustration 18 : La « SaganBox », borne de téléchargement de contenus numériques. Médiathèque Françoise Sagan, Paris. (Source : *site web actualitte.com*).....p.47
- Illustration 19 : Affiche trompe l’œil, avec QR Code sur la tranche des livres. Bibliothèque des Champs Libres, Rennes Métropole. (Source : *site web bibliotheque.lot.fr*).....p.47
- Illustration 20 : Salon de lecture numérique, pour consulter les contenus numériques sur place. Bibliothèque des Champs Libres, Rennes Métropole. (Source : *site web actualitte.com*).....p.48
- Illustration 21 : Affiche de promotion de l’offre de ressources numériques proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : *réalisation personnelle*).....p.67
- Illustration 22 : Affiche d’explication sur comment accéder aux ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : *réalisation personnelle*).....p.68
- Illustration 23 : Affiche de présentation de l’offre de presse en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : *réalisation personnelle*).....p.69
- Illustration 24 : Affiche de présentation et de promotion des plateformes proposant des contenus musicaux. (Source : *réalisation personnelle*).....p.70
- Illustration 25 : Affiche de valorisation des contenus vidéos et du système de rematérialisation des films en ligne. (Source : *réalisation personnelle*).....p.71
- Illustration 26 : Marque-page promotionnel pour valoriser les ressources en ligne proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : *réalisation personnelle*).....p.72
- Illustration 27 : Étiquettes « *Disponible en ligne !* » pour indiquer à l’usager que le document physique est également disponible en version numérique. (Source : *photos personnelles*).....p.74

- Illustration 28 : Maquette des fantômes de rematérialisation des *e-books*. (*Source : réalisation personnelle*).....p.75
- Illustration 29 : Mise en place des fantômes de rematérialisation des *e-books* dans la Médiathèque Jean-Lévy. (*Source : photos personnelles*).....p.76
- Illustration 30 : Boîtier DVD fantôme réalisé pour matérialiser les films disponibles en ligne. (*Source : photos personnelles*).....p.77
- Illustration 31 : Cube 3D sur une table thématique dédiée aux œuvres de W. Shakespeare. (*Source : photos personnelles*).....p.78
- Illustration 32 : Cube 3D pour matérialiser les *e-books* sur une étagère. (*Source : photos personnelles*).....p.78

Table des figures

- Figure 1 : Typologie des dispositifs de médiation numérique (*Source : schéma personnel*).....p.24
- Figure 2 : Répartition des usages par grandes catégories de ressources en ligne (entre 2018 et 2021). (*Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage*).....p.37
- Figure 3 : Comparaison entre les prêts de documents physiques et la consultation des ressources en ligne (entre 2018 et 2021). (*Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage*).....p.38
- Figure 4 : Les avantages et les inconvénients du QR Code, liste non-exhaustive. (*Source : tableau personnel*).....p.49
- Figure 5 : La matrice SWOT pour évaluer la stratégie de valorisation des ressources en ligne en bibliothèque. (*Source : tableau personnel*).....p.51
- Figure 6 : Grille de questions pour l'enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (*Source : grille personnelle*).....p.55
- Figure 7 : Profil des répondants à l'enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (*Source : graphiques personnels*).....p.56
- Figure 8 : Réponses à l'enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (*Source : graphiques personnels*).....p.57
- Figure 9 : Proposition de dispositifs de valorisation des ressources en ligne, selon une échelle haute et une échelle basse en termes de moyens financiers, matériels et humains. (*Source : tableau personnel*).....p.61
- Figure 10 : Proposition de dispositifs de valorisation des ressources en ligne en fonction des différents espaces et types de documents au sein de la médiathèque. (*Source : tableau personnel*).....p.63

Introduction

« Cet espace devenu multiforme, édifice ou écran, ce temple moderne découpé dans le monde pour y inscrire ses représentations, c'est à bon droit que nous l'appellerons toujours la bibliothèque » - Michel Merlot, La Sagesse du Bibliothécaire.

À l'heure de la société numérique actuelle, tous les pans de nos vies doivent être adaptés et repensés. Le monde de la culture n'y fait pas exception. Face à la montée en puissance de grandes entreprises mondiales, le monde du livre a beaucoup évolué et les bibliothèques ont dû trouver des solutions pour se réinventer et pouvoir faire face à ces concurrents de plus en plus redoutables. Amazon, YouTube, Netflix... ces géants du numérique ont fait du tort aux bibliothèques, habituant le public à un service rapide voire instantané et à domicile, surtout pendant les différentes périodes de confinement dues à la crise sanitaire du Covid-19. Les bibliothèques ont alors cherché à développer davantage leur offre de ressources en ligne, pour répondre à un public de plus en plus connecté, friand de films et de musique en streaming et désirant se former depuis chez eux. Pour attirer ce nouveau public dans les bibliothèques, une stratégie de valorisation des ressources en ligne efficace est indispensable. Il faut alors penser aux moyens que peuvent utiliser les bibliothèques pour matérialiser ces contenus par nature invisibles et intangibles, venant compléter l'offre documentaire physique au sein de ses différents espaces. C'est pourquoi l'objectif de ce mémoire sera de trouver des solutions concrètes et adaptées aux différents espaces des bibliothèques, dans le but de valoriser les ressources numériques auprès des usagers.

Tout au long de cette étude, le terme de « valorisation » aura pour signification la mise en avant d'un dispositif auprès d'un public cible. Ainsi, cette valorisation portera ici sur le dispositif des ressources en ligne en bibliothèque municipale, le public cible étant les usagers de la bibliothèque, ceux qui y sont inscrits mais aussi ceux qui ne le sont pas.

Concernant l'expression « ressources en ligne », « ressources numériques » ou encore « ressources électroniques », elle est définie comme les « *produits commerciaux proposant l'accès à un contenu en ligne, accessible aux usagers de la bibliothèque* »¹. En effet, les contenus disponibles sur les plateformes en ligne sont acquis par les institutions selon diverses

¹ BARRON, G., LE GOFF-JANTON, P. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. 2014.

modalités (abonnement à la plateforme, achat pérenne, achat sous forme de bouquets...) et sont proposées de manière gratuite aux usagers inscrits à la bibliothèque.

Quant à la bibliothèque municipale, il s'agit d'une institution culturelle publique, gérée par les mairies, à l'échelle de la fonction publique territoriale. La bibliothèque est le lieu de culture et de connaissances par excellence depuis des siècles, abritant une quantité infinie d'informations et dont le but est de nourrir le socle de connaissances des individus, sur n'importe quel sujet. Le chercheur Lionel Dujol parle même des bibliothèques en utilisant, à juste titre, l'expression « *maison des communs du savoir* »².

Ce travail de recherche et de réflexion sur la valorisation des ressources en ligne en bibliothèque se base sur un stage réalisé à la Médiathèque Jean-Lévy, bibliothèque centrale de la Bibliothèque Municipale de Lille, sur une durée de six semaines. C'est pourquoi il est important de cadrer les réflexions à l'échelle de la bibliothèque municipale, car les développements qui suivront ne concerneront pas les bibliothèques universitaires ou départementales, même si certains parallèles pourront être faits avec celles-ci. Ainsi, pour désigner la bibliothèque municipale, les termes « bibliothèque » et « médiathèque » seront indifféremment utilisés.

Il s'agit donc de se demander comment rendre visibles les collections numériques d'une bibliothèque, afin de les valoriser auprès des usagers. Fil rouge de ce mémoire, cette problématique renvoie à différentes questions :

Comment rematérialiser ces ressources en ligne au sein d'une bibliothèque ? Comment construire une stratégie de valorisation des collections numériques, adaptées aux contraintes budgétaires, matérielles et humaines des bibliothèques ? Quels sont les différents enjeux des ressources numériques en bibliothèque et quelles sont leur plus-value pour les usagers ?

Autant de questions qui amèneront à réfléchir plus largement sur le rôle et sur la place des bibliothèques dans la société numérique actuelle. En effet, les bibliothèques doivent nécessairement trouver de nouveaux objectifs et de nouvelles perspectives pour rester attractives aujourd'hui. Le but est désormais de continuer à satisfaire des lecteurs habitués à

² DUJOL, L. *Communs du savoir et bibliothèques*. 2017.

fréquenter ces lieux, tout en attirant des nouvelles générations de lecteurs ultra-connectés et demandeurs de services innovants.

Pour répondre à cette problématique et comprendre les enjeux du sujet, ce mémoire est divisé en deux chapitres. Le premier chapitre est consacré à une approche générale et à la contextualisation du sujet de recherche, dans le but de comprendre le plus précisément possible toutes les notions et les questions qui sont soulevées par rapport au sujet. Ainsi, dans ce premier chapitre, il s'agira de présenter l'environnement du stage puis de réaliser un état de la littérature le plus complet possible sur la valorisation des ressources en ligne en bibliothèque municipale et enfin de faire un état des lieux de ce qui existe déjà à la Médiathèque Jean-Lévy de Lille. Le second chapitre de ce mémoire porte sur la mise en application et sur les réalisations concrètes que j'ai pu proposer durant mon stage. Dans ce second chapitre, il s'agira d'exposer mes questionnements et mon approche méthodologique, puis de présenter mes propositions et réalisations concrètes. Enfin, la dernière partie de ce chapitre aura pour but de mettre en perspective tout ce que j'ai appris et réalisé durant ce travail et de faire une ouverture sur les questions qui restent à éclaircir.

Chapitre 1 : Approche générale et contextualisation du sujet de recherche

Partie 1 : Présentation de l'environnement de stage

1. Présentation rapide de la structure d'accueil : la Médiathèque Jean-Lévy

- La Médiathèque Jean-Lévy, bibliothèque centrale de la Bibliothèque Municipale de Lille

Tout d'abord, il faut savoir que le réseau de la Bibliothèque Municipale de Lille est composé de dix bibliothèques : la médiathèque centrale Jean-Lévy ainsi que neuf médiathèques de quartier, à savoir :

- Médiathèque de Lille Sud
- Médiathèque de Wazemmes
- Médiathèque de Saint-Maurice Pellevoisin
- Médiathèque de Lille Moulins
- Médiathèque de Fives
- Médiathèque du Vieux-Lille
- Médiathèque du Faubourg de Béthune
- L'Odysée - Médiathèque de Lomme

Cette décomposition de la Bibliothèque Municipale de Lille sous la forme d'un réseau est une grande richesse pour la ville et ses habitants. Elle dispose en plus d'un bibliobus et exerce le portage à domicile pour les usagers ne pouvant se déplacer en médiathèque. Aussi, la Bibliothèque Municipale de Lille a mis en place un important réseau de circulation entre ses différentes médiathèques. Cela signifie que les documents d'une médiathèque peuvent être acheminés dans une autre, en fonction des demandes et des réservations des usagers. C'est un système non-négligeable puisque les usagers peuvent réserver leurs documents depuis le catalogue en ligne de la bibliothèque, et choisir leur bibliothèque de retrait, parmi les dix médiathèques du réseau.

Située en plein centre-ville, la Médiathèque Jean-Lévy, bibliothèque centrale du réseau de la Bibliothèque Municipale de Lille, fut ouverte au public le 18 mai 1965. En cette qualité de

bibliothèque centrale, elle abrite depuis sa construction des collections anciennes régionales et patrimoniales, ce qui lui vaut le titre de bibliothèque classée. La conservation de ces documents anciens et pour certains précieux est donc un objectif majeur de cette médiathèque.

Accueillant de plus en plus de public et de collections, la Médiathèque Jean-Lévy a fait l'objet d'un important chantier de réaménagement achevé en 2016, dans le but d'être davantage accueillante et agréable pour ses usagers. Les différents espaces ont été repensés pour répondre aux nouveaux enjeux des bibliothèques, notamment en ce qui concerne le numérique, en ajoutant un grand nombre de postes informatiques dédiés à la consultation sur place.

➤ L'organisation des services internes

Puisqu'elle est la médiathèque centrale de la Bibliothèque Municipale de Lille, la Médiathèque Jean-Lévy abrite de nombreux services correspondant à la chaîne de traitement documentaire en bibliothèque, ainsi que tous les services techniques et administratifs y attenants. On retrouve donc à la médiathèque les services suivants³ :

- Les services de direction de la BM (communication, secrétariat, ressources humaines, finances et achats)
- Le service informatique
- Les services techniques (espaces et bâtiment)
- Le service département des collections (politique et traitement documentaire, commandes et réception, gestion des magasins)
- Le service patrimoine
- Le service plan lecture
- Le service aux publics / service de prêt

En plus de ces différents services internes à la Médiathèque Jean-Lévy, depuis quelques années, la bibliothèque met l'accent sur le développement de son accessibilité pour les publics en situation de handicap. Elle dispose désormais d'un espace CéciWeb pour accueillir les personnes non-voyantes ou malvoyantes en proposant un grand nombre d'activités diverses accessibles à ces usagers.

³ Voir Annexe 1 : Organigramme de la Bibliothèque Municipale de Lille.

➤ Les différents espaces au sein de la médiathèque

La Médiathèque Jean-Lévy dispose d'une grande richesse et d'une grande variété de collections physiques, en rayon mais aussi au niveau de la réserve centrale. Ces documents sont répartis au sein de différents espaces bien distincts⁴ :

- Espace Fiction, BD, DVD, Presse
- Espace Enfance
- Espace Actu
- Espace Musique
- Espace Patrimoine
- Espace Savoirs

Au sein de ces différents espaces, les agents de la médiathèque sont présents pour orienter et conseiller les usagers. Les agents réalisent également les inscriptions, gratuites pour les lillois, hellemois et lommois grâce au « Pass Lille & Moi ». Ainsi, les usagers inscrits à la bibliothèque peuvent emprunter jusqu'à quinze documents et peuvent accéder pleinement aux ressources en ligne de la bibliothèque, depuis leur compte lecteur sur le site web de la BM.

2. Le contexte du stage : la nécessité de réfléchir à la valorisation des ressources en ligne

Dès la prise de contact avec la responsable du Service de Prêt de la Médiathèque Jean-Lévy, ma mission de stage a été très claire : la valorisation des ressources en ligne au sein de la médiathèque. Cet axe de valorisation est l'un des objectifs principaux actuellement pour la médiathèque. Il fallait donc quelqu'un pour y réfléchir, puisque depuis quelques années, la stratégie de valorisation des ressources en ligne est laissée à l'abandon, faute d'un agent pour s'en occuper pleinement. En effet, cela demande du temps, de la réflexion et c'est une mission à part entière dans l'organisation du service.

⁴ Voir Annexe 2 : Plan des espaces de la Médiathèque Jean-Lévy.

3. Mes missions au sein de la médiathèque

3.1 Ma mission principale : la matérialisation des ressources en ligne de la bibliothèque, dans un but de valorisation auprès des usagers

Ainsi, ayant comme fil rouge la valorisation des collections numériques auprès des usagers, ma mission principale durant ce stage a été de réfléchir à des dispositifs de matérialisation (ou rematérialisation) des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille, pour les rendre visibles et davantage concrètes auprès des usagers.

Pour répondre à cette mission, j'ai donc eu des objectifs précis, qui feront l'objet des développements de ce mémoire, à savoir : faire un état des lieux de l'existant au sein de la Médiathèque Jean-Lévy ; réaliser une veille documentée sur les expérimentations menées dans d'autres bibliothèques puis faire des propositions concrètes pour ensuite réaliser des maquettes et modèles de ces propositions.

Les attentes de ma tutrice professionnelle étaient claires : proposer des solutions de valorisation des ressources en ligne simples, efficaces et concrètes adaptées aux contraintes d'espace, de matériel et budgétaires de la médiathèque dans le but de donner une base de travail aux agents de l'équipe.

3.2 Mes missions secondaires autour de cette matérialisation

Pour réaliser ma mission principale de valorisation des ressources en ligne au sein de la médiathèque, des missions secondaires parallèles m'ont été attribuées.

En effet, dans un premier temps, pour pouvoir organiser mon travail et proposer des sélections thématiques en fonction des différentes ressources, j'ai dû apprendre à effectuer des recherches documentaires à la fois sur le catalogue en ligne et sur les différentes plateformes de ressources en ligne proposée par la Bibliothèque Municipale de Lille. Ces sélections thématiques m'ont ensuite permis de créer mes dispositifs de rematérialisation des ressources en ligne, en fonction des différents types de documents et des différents espaces de la médiathèque.

Enfin, vers la fin de mon stage, j'ai animé un atelier pour l'équipe du service de prêt lors duquel j'ai présenté mes travaux de veille, de recherche et de réflexion quant à la valorisation des ressources en ligne de la médiathèque. Cette présentation avait pour but de relancer la stratégie de valorisation de ces ressources et de donner envie aux agents de la médiathèque de réfléchir et d'intégrer les dispositifs de rematérialisation à leurs tâches quotidiennes. De mon côté, cela m'a permis de recueillir leurs idées et remarques constructives sur mon travail.

Partie 2 : État de la littérature. Comprendre les ressources numériques en bibliothèque municipale

1. Le développement de l'offre documentaire numérique en bibliothèque municipale

1.1 Les origines des ressources en ligne en bibliothèques

Il paraît important de partir de l'origine et de l'apparition des ressources en ligne en bibliothèques, afin de comprendre leurs enjeux aujourd'hui. Au départ, on constate deux axes majeurs de développement de ces ressources numériques : la conservation et la mise à disposition des savoirs.

Dans un premier temps, face au développement de la culture et des flux d'informations dans tous les domaines (littérature, philosophie, droit, médecine, etc.), on assiste à une production documentaire de plus en plus importante et par conséquent à des quantités de documents physiques de plus en plus massives. Face à ce phénomène, les institutions culturelles commencent à entreprendre des chantiers de numérisation de leurs collections physiques, dans un but premier de conservation de ces documents. Cet objectif de numérisation apparaît surtout nécessaire pour les collections patrimoniales, les documents anciens et précieux afin d'assurer leur conservation et leur pérennité. Cette initiative de numérisation massive, entreprise par un grand nombre d'institutions culturelles dès le début des années 1970 dans un but de sauvegarde numérique des documents anciens, était également soutenue en France par les pouvoirs publics et était un « *moyen pour les bibliothèques de rendre plus facilement consultables certains ouvrages rares très demandés et donc nécessairement plus exposés à la détérioration* »⁵.

La facilité de consultation de ces ouvrages et la mise à disposition des savoirs auprès des publics s'avère être le point de départ du développement des ressources en ligne en bibliothèque. En effet, cet objectif apparaît dès les premières initiatives de numérisation des collections physiques des bibliothèques, telles que le projet Gutenberg en 1971 qui avait pour but de numériser un grand nombre d'ouvrages physiques tombés dans le domaine public ou non protégés par des droits d'auteur. L'aspiration de ce projet était véritablement de briser « *les*

⁵ SOUAL, L. *Le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives*. 2015.

barrières de l'ignorance et de l'illettrisme »⁶ en rendant la lecture plus accessible et sans frais. Par la suite, vers la fin des années 1980, est apparue la notion de « bibliothèque numérique » qui peut être définie comme étant un « *projet de rassemblement et de mise en circulation des savoirs* » pour que le lecteur puisse accéder, grâce aux « *canaux organisés de la bibliothèque, aux documents qui l'intéressent* »⁷. Ainsi, ces bibliothèques numériques peuvent être perçues comme étant le reflet des collections physiques présentes dans les rayons de la bibliothèque⁸, à travers les étagères virtuelles présentant les *ebooks* et les sélections thématiques réalisées par les bibliothécaires.

Depuis le début des années 2000, on a donc connu un véritable essor des bibliothèques numériques à travers le monde entier, toujours en croissance aujourd'hui. Les grandes institutions culturelles et bibliothèques ont chacune leur version numérique, à savoir la plateforme numérique de la *Library of Congress* de Washington lancée dans les années 1990 mais également Gallica, la bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale de France (BnF) qui a vu le jour en 1997. À l'échelle européenne, on peut également citer *Europeana*, plateforme réunissant un grand nombre de ressources issues des institutions culturelles européennes, dans le but de rendre ce patrimoine culturel européen accessible au plus grand nombre. Sans oublier les plateformes développées par les géants du numérique telles que Google Livres, service créé en 2004 par l'entreprise Google pour rendre plus accessible la consultation et le téléchargement des textes libres de droits.

Par conséquent, tous ces projets de bibliothèque numérique, mis en place à la fois par des acteurs publics et privés, ont permis de démocratiser la lecture et l'accès à la culture en utilisant le canal de flux d'informations le plus utilisé par la population aujourd'hui : Internet.

1.2 Qu'entend-on par « ressources en ligne » aujourd'hui ?

Définir la notion de « ressources en ligne » ne paraît pas compliqué. Pourtant, aujourd'hui, ces contenus numériques proposés par les bibliothèques sont tellement nombreux et parfois

⁶ Slogan du Projet Gutenberg. « Projet Gutenberg », article Wikipédia.

⁷ SALEH, I. Des bibliothèques numériques : état des lieux et perspectives. *Études et Documents Berbères*. 2009.

⁸ HENARD, C. *Le métier de bibliothécaire*. 2019.

complexes qu'il est difficile d'en établir une cartographie et de tous les citer sans en oublier⁹. En effet, il s'agit d'un terme « fourre-tout », cela en raison de l'hétérogénéité des contenus proposés. La plupart des bibliothèques propose aujourd'hui à leurs usagers une offre documentaire numérique très diversifiée : presse en ligne, livres numériques (ou *ebooks*), plateformes d'apprentissage et d'auto-formation, musique et films en streaming ou encore jeux vidéo et activités pour les enfants... tous ces contenus constituent les ressources en ligne d'une bibliothèque.

De manière plus académique, les ressources en ligne peuvent être définies comme « *de l'information bibliographique ou des contenus éditoriaux acquis* » nécessitant à la fois « *un producteur externe et une ressource* »¹⁰. Ces ressources sont acquises par les bibliothèques le plus souvent sous la forme de bouquets, c'est-à-dire sous la forme d'un ensemble de contenus formant un « package » unique, les bibliothèques disposant d'un droit d'accès pour l'ensemble de ce bouquet. Sinon, les institutions peuvent acquérir les ressources à la pièce, ce qui est en réalité moins judicieux pour les bibliothèques qui désirent constituer un fonds documentaire numérique important.

En somme, l'acquisition de ressources en ligne aujourd'hui par les bibliothèques publiques est une nécessité, pour continuer à développer le numérique en bibliothèque et proposer de nouveaux contenus à des usagers de plus en plus connectés. Le but est également d'attirer de nouveaux publics, en particulier les nouvelles générations, les « *digital natives* »¹¹, à savoir les personnes nées à partir des années 1980, qui ont grandi dans un environnement numérique. En effet, ces nouvelles générations ont tendance à moins fréquenter les bibliothèques aujourd'hui, ayant pour premier réflexe la recherche informationnelle sur le Web. Les ressources numériques permettent alors aux usagers de consulter, depuis chez eux ou depuis la bibliothèque, des contenus supplémentaires exclusifs pour compléter leurs recherches documentaires.

Le développement des ressources en ligne au sein des bibliothèques correspond donc à l'avènement du Web 2.0, en adaptant les collections physiques en version numérique, dans une volonté de « digitaliser » la recherche d'information tout en gardant un contact privilégié entre

⁹ ACCART, J.-P., RIVIER, A. *Mémento de l'information numérique*. 2012.

¹⁰ BARRON, G., LE GOFF-JANTON, P. *Intégrer les ressources numériques dans les collections*. 2014.

¹¹ Concept apparu pour la première fois en 2001 dans un article de Marc Prensky intitulé « *Digital natives, digital immigrants* ».

les bibliothécaires et les usagers. Certains chercheurs parlent même de « bibliothèque 2.0 », comme Michael Casey en 2005 sur son blog *Librarycrunch*, en expliquant que le but est désormais de faire participer les usagers à la vie de la bibliothèque grâce à l'utilisation du site web institutionnel¹². Cette idée renvoie au fait que les bibliothèques cherchent à faire participer les lecteurs à la politique documentaire mais aussi à la programmation des actions culturelles, pour être au plus proche de leurs besoins et de leurs envies. C'est une stratégie fondamentale puisque les usagers sont les premiers concernés par ces différentes actions et les bibliothèques doivent s'adapter aux évolutions de la société pour rester attractives auprès des publics.

1.3 Vers une médiation numérique des savoirs

La problématique majeure qui se pose concernant les ressources en ligne en bibliothèque, et qui est le sujet de ce mémoire, est la valorisation de ce type de ressources et un questionnement autour d'une nouvelle sorte de médiation auprès des publics en bibliothèque : la médiation numérique des savoirs. En effet, les ressources en ligne étant des contenus par nature invisibles et intangibles, il faut réussir à créer des ponts entre le monde physique et le monde numérique, pour attirer l'attention sur ce type particulier de collections. Pour cela, il faut réfléchir à une médiation à la fois physique et virtuelle pour valoriser les ressources en ligne d'une bibliothèque. L'enjeu est de se demander : « comment mettre en avant des choses que l'on ne voit pas ? »¹³.

Ainsi, une médiation numérique des savoirs se met en place, définie par certains chercheurs comme étant « une démarche hybride entre outil de mise en valeur des contenus, outil de communication et outil de relation à l'utilisateur »¹⁴. Il est donc nécessaire de penser à une « logique d'hybridation des espaces et des outils de signalement »¹⁵ au sein de la bibliothèque ou de la médiathèque. Tout un environnement hybride est à construire, entre l'univers numérique et les espaces physiques de la bibliothèque.

¹² LE DEUFF, O. *La documentation dans le numérique : état de l'art*. 2014.

¹³ « *La re-matérialisation des ressources numériques* ». Entretien avec Salomé Kintz, coordinatrice de la valorisation des ressources en ligne à la Bpi, réalisé par Frédéric Sadaune. Publié le 21 mars 2018.

¹⁴ GALAUP, X. *Développer la médiation documentaire numérique*. 2012.

¹⁵ SOUCHON, Frédéric. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires*. 2014.

Pour réussir à combiner l'environnement physique et l'environnement numérique en bibliothèque, il est nécessaire d'élaborer une stratégie de communication efficace et de rematérialisation des ressources numériques pour les rendre visibles à la fois en ligne et au sein de la bibliothèque. Lionel Dujol et Silvère Mercier, chercheurs en sciences de l'information, ont consacré une partie de leurs recherches à ces dispositifs de médiation numérique des savoirs¹⁶, basée sur trois composantes qui entrent en relation : la recherche d'outils adaptés, pour répondre à des usagers constatés et à des besoins d'information perçus. D'après ces trois composantes, ils proposent une typologie de dispositifs à mettre en œuvre au sein de la bibliothèque pour réussir à valoriser les ressources numériques :

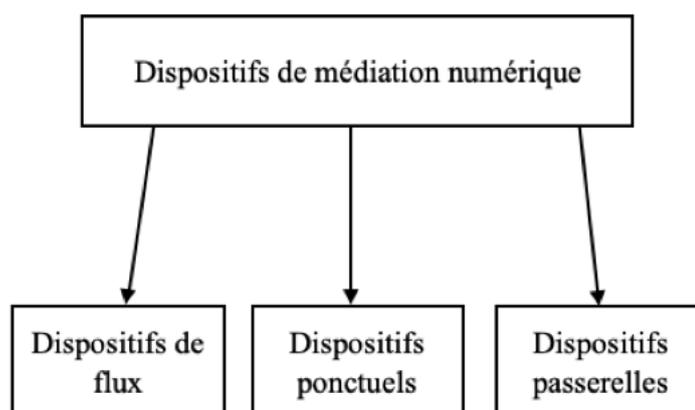


Figure 1 : Typologie des dispositifs de médiation numérique (Source : schéma personnel)

Selon ces chercheurs, les dispositifs de flux correspondent aux dispositifs permettant de développer « une identité numérique constituant une présence en ligne pérenne et attractive »¹⁷. Il s'agit ainsi principalement des publications sur les réseaux sociaux et sur le portail du site web institutionnel de la bibliothèque. Ensuite, les dispositifs ponctuels sont, comme leur nom l'indique, des dispositifs mis en place ponctuellement dans l'établissement, pour répondre à une demande des usagers à un moment précis. Par exemple, c'est le cas des tables de sélections thématiques en bibliothèques, qui correspondent à la mise en valeur d'un fond à un moment donné (journée mondiale de la femme, sélection sur la rentrée au mois de septembre, etc.). Ainsi, l'idée est d'intégrer à ces tables thématiques les ressources en ligne, grâce aux dispositifs passerelles, qui ont pour but de rendre tangibles des contenus électroniques

¹⁶ DUJOL, L., MERCIER, S. *Médiation numérique des savoirs : des enjeux aux dispositifs*. 2017.

¹⁷ *Ibid.*

invisibles. Les dispositifs passerelles les plus connus et les plus utilisés en bibliothèque aujourd'hui sont notamment les QR Code ou encore les étiquettes « Disponible en ligne » sur les documents physiques¹⁸.

2. Le nouveau paradigme des bibliothèques à l'ère numérique

2.1 Une vision différente du rôle de bibliothécaire, entre médiation et politique documentaires hybrides

Face au développement d'une médiation numérique des savoirs qui doit trouver sa place au sein de la bibliothèque, le rôle de bibliothécaire a lui aussi été contraint d'évoluer. En effet, depuis toujours, la mission fondamentale du bibliothécaire est la médiation, c'est-à-dire qu'il doit être un intermédiaire entre l'utilisateur et les collections documentaires. Concernant les collections physiques, le bibliothécaire se doit d'être présent au sein de la bibliothèque pour orienter les publics, les écouter et les conseiller. Désormais, il doit également être le médiateur des ressources électroniques, ce qui est davantage complexe puisque ces ressources sont par nature intangibles. Dans cet environnement numérique, le bibliothécaire exerce toujours un rôle de médiateur et d'assistant, chargé de « *montrer à l'utilisateur que les sources d'information sont à la fois papier et numériques [...] et qu'il peut apporter son aide, car il connaît les méthodes à appliquer pour trouver les résultats escomptés* »¹⁹. Le bibliothécaire doit dorénavant jongler entre ses missions « classiques » de gestionnaire des collections physiques, mais doit aussi intégrer de nouvelles compétences techniques pour gérer les collections numériques. Trois dimensions du rôle du bibliothécaire apparaissent : « *former aux outils numériques* » ; « *sensibiliser [les usagers] au nouveau contexte et nouveaux enjeux de la culture à l'ère numérique* » et travailler en équipe pour intégrer les ressources en lignes dans une « *politique documentaire globale et hybride* »²⁰.

Par conséquent, pour réussir à exercer ces nouvelles missions, il est nécessaire de former les agents des bibliothèques aux différents outils numériques ainsi qu'aux problèmes techniques qui pourraient se poser lorsque les usagers tentent de consulter ces contenus depuis le site web de la bibliothèque ou sur un poste informatique dédié. En effet, même si les nouvelles

¹⁸ Ces dispositifs seront développés plus amplement et feront l'objet d'une partie de ce mémoire (voir Chapitre 2 Partie 2 : Mes propositions et réalisations concrètes, p.60).

¹⁹ ACCART, J.-P. *La médiation à l'heure du numérique*. 2016.

²⁰ BARRON, G., LE GOFF-JANTON, P. *Intégrer les ressources numériques dans les collections*. 2014.

technologies sont pour la plupart très intuitives et faciles d'utilisation, des problèmes techniques peuvent se poser à tout moment. Le bibliothécaire doit donc être formé pour pouvoir aider les usagers qui souhaitent utiliser les ressources en ligne. Lorsqu'un usager ignore la marche à suivre pour accéder aux ressources en ligne, le bibliothécaire doit être capable de lui expliquer la démarche de façon claire, tout en étant synthétique et pédagogue. Le bibliothécaire doit aujourd'hui être apprécié comme un conseiller et une aide aux usagers, leur proposant ainsi une « valeur ajoutée [...] à l'heure de Google »²¹. L'objectif est de faire perdurer l'attractivité des bibliothèques malgré la concurrence des moteurs de recherche. De plus, les bibliothécaires doivent ajouter dans leurs missions quotidiennes des sessions de veille informationnelle sur les ressources en ligne et sur les dispositifs de valorisation de ces ressources développées dans les autres bibliothèques, afin de faire évoluer de manière complémentaire l'ensemble des structures. Enfin, il est judicieux de former les bibliothécaires aux aspects et contraintes juridiques que peut poser le développement des ressources en ligne, pour renforcer leur expertise sur le sujet, en particulier concernant les principes du droit d'auteur²².

Au milieu de cet environnement numérique, les bibliothèques doivent désormais réfléchir à une politique documentaire hybride. La politique documentaire peut être définie comme le « lieu de convergence et d'articulation des actions techniques, financières et humaines au sein des bibliothèques »²³. En somme, la politique documentaire se rapporte aux lignes de conduite adoptées par la bibliothèque pour répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers. Ainsi, puisque les ressources numériques ont été intégrées aux collections des bibliothèques, il faut adapter la politique documentaire de la structure par rapport à ces nouveaux types de contenus. C'est pourquoi on parle d'une politique documentaire « hybride », qui est composée des collections physiques et des collections numériques. Cette politique documentaire comprend à la fois les stratégies de valorisation de ces deux types de collections, mais aussi l'aménagement des espaces pour pouvoir y intégrer davantage de postes de consultation des ressources électroniques et enfin la programmation d'actions culturelles qui fusionnent ces deux types de documents. En plus de cela, il faut exercer une présence en ligne régulière et captivante pour créer un lien avec le public et interagir avec les usagers. En effet, même si l'on se trouve

²¹ ACCART, J.-P. *La médiation à l'heure du numérique*. 2016.

²² DILLAERTS, H. Valoriser les ressources numériques alternatives dans les bibliothèques publiques : un vecteur d'opportunités pour le développement des biens communs. *Communs du savoir et bibliothèques*. 2017.

²³ PAPY, F., LEBLOND, C. Bibliothèques numériques : la nécessaire médiation : Les Bibliothèques Numériques peuvent-elles être des Bibliothèques ? *Communication et langages*. 2009.

aujourd'hui dans un monde de plus en plus digitalisé, les liens humains restent fondamentaux. La présence sur les réseaux sociaux va également permettre de connaître les besoins des usagers et de les inciter directement à consulter les ressources en ligne de la bibliothèque. Le but premier de cette politique documentaire hybride est de renforcer l'attractivité des bibliothèques, ou au moins de lutter contre leur perte d'attractivité²⁴.

2.2 Faire face à une mutation des pratiques de lecture

Lorsque l'on souhaite développer ou valoriser un certain type de ressources en bibliothèque, ici les ressources en ligne, il est important d'étudier le comportement des usagers face à ce type de contenus. Concernant plus particulièrement la lecture numérique, c'est une pratique qui a en quelque sorte « révolutionné » et transformé les pratiques de lecture des particuliers et des usagers des bibliothèques. En effet, la lecture ne se cantonne plus au livre au format papier, mais il est désormais possible de lire depuis n'importe quel support numérique, que ce soit une liseuse, une tablette, un smartphone ou encore un ordinateur. Ainsi, il est nécessaire de prendre connaissance des usages des lecteurs afin de répondre à leurs besoins et de proposer une offre documentaire numérique qui attirera leur attention.

De manière générale, par rapport à l'apparition et à l'expansion de la lecture numérique, on assiste surtout à une mutation des supports de lecture²⁵ et à une transformation générale de l'écosystème du livre. De nouvelles méthodes de lecture se développent et les bibliothèques doivent réfléchir à une nouvelle offre de prêt pour rester attractives auprès de leurs usagers et correspondre aux nouveaux enjeux posés par le numérique. En médiathèque, le déploiement de la lecture numérique s'est fait à la fois grâce à l'ajout de ressources en ligne au catalogue de la bibliothèque, mais aussi dans certains établissements en mettant en place une offre de prêt de liseuse, « *appareil portable doté d'un écran et destiné au stockage et à la lecture des livres numériques ou des périodiques* »²⁶. Se pose alors la question de la valeur ajoutée du livre numérique par rapport au livre papier. Pour certains chercheurs, le livre numérique contrebalance les limites du livre papier, notamment pour des raisons environnementales ou encore économiques. Toutefois, le livre numérique peut avoir de réels avantages par rapport au livre papier puisque les liseuses apparaissent comme de véritables « réservoirs » où il est

²⁴ PIROLLI, F. *Le livre numérique au présent - pratiques de lecture, de prescription et de médiation*. 2015.

²⁵ JUANALS, B. *Le livre et le numérique : la tentation de la métaphore. Communication et langages*. 2005.

²⁶ JORF n°0081 du 4 avril 2012.

possible de stocker un grand nombre de livres (ce qui n'est pas négligeable en cas de manque de place pour stocker des livres papier, devenant rapidement encombrants). De plus, les livres numériques offrent aux usagers des fonctions qu'ils ne peuvent pas retrouver pour les documents physiques, comme les statistiques linguistiques (comptage de mots, analyse lexicale, etc.) ou encore le fait qu'ils peuvent être facilement annotés et copiés, de manière rapide et intuitive²⁷.

Par rapport au développement du livre numérique en bibliothèque, le but premier est donc de satisfaire les besoins des lecteurs, désormais ultra-connectés. Toutefois, comme l'expliquent les chercheurs F. Pirolli et E. Heilmann dans un article écrit en 2014, le livre numérique « *n'est pas perçu [...] comme étant intrinsèquement initiateur d'une évolution des pratiques de lecture mais plutôt comme s'inscrivant dans un mouvement plus large de reconfiguration des pratiques informationnelles à la lumière du numérique* »²⁸. L'objectif des bibliothèques est donc de chercher à rester compétitives par rapport à l'explosion des plateformes proposant des ressources en ligne, que ce soit d'un côté les moteurs de recherche mais aussi les services de contenus numériques en streaming ou en téléchargement (films, musique, etc.).

L'enjeu des bibliothèques dans ce contexte numérique est de chercher à renouveler leur image et à se moderniser en valorisant ces nouveaux types de contenus. En revanche, la bibliothèque doit rester un lieu de culture, de détente, de partage et de socialisation, ce qui est en réalité un challenge car il faut réussir à satisfaire tous les types d'usages et d'usagers, en s'adaptant aux modes de lecture de chacun. En somme, « *ce sont nos modes de lecture qui sont en train de changer, nos manières de considérer le livre, jadis roi dans l'univers du papier, aujourd'hui simple médium parmi une foule de média* »²⁹.

²⁷ JACQUESSON, A., RIVIER, A. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. 2005.

²⁸ PIROLI, F., HEILMANN, E. Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation. *Études de communication*. 2014.

²⁹ BESSARD-BANQUY, O., DESEILLIGNY, O. Le livre ? Plus que jamais, le livre ! *Communication et Langages*. 2021.

2.3 Les enjeux juridiques, politiques et sociaux que pose le développement des ressources en ligne

Le développement d'une offre de ressources en ligne au sein de la politique documentaire d'une bibliothèque n'est pas si simple et ce projet nécessite une véritable réflexion en amont de sa réalisation. En effet, de nombreux enjeux se posent, à la fois juridiques, politiques ou encore sociaux et peuvent apparaître comme des freins pour les bibliothèques.

Tout d'abord, le développement des ressources en ligne pose des questions juridiques importantes, surtout concernant la protection des droits d'auteur et le respect de la propriété intellectuelle. En effet, le propre d'une bibliothèque, qu'elle soit physique ou numérique, est de proposer des contenus documentaires aux usagers en les diffusant largement. Cette diffusion doit donc être régie par un cadre légal. Toutefois, la complexité est qu'il n'existe pas de droit des bibliothèques et que le droit du numérique doit encore être approfondi. Néanmoins, à l'instar des collections physiques au sein de la bibliothèque, tous les contenus disponibles en ligne (livres numériques, presse en ligne, autoformation, etc.) sont régis par le Code de la propriété intellectuelle. L'un des principes fondamentaux qui doit être respecté lors de la diffusion de contenus documentaires est le respect du droit d'auteur, prévu par l'article L 111-1 du Code de la propriété intellectuelle qui dispose que « *l'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous* »³⁰. De plus, concernant les livres numériques, c'est la loi DAVDSI adoptée en 2006 qui vient compléter le droit en vigueur³¹. Ensuite, les ressources en ligne font en grande partie l'objet de normes contractuelles avec les éditeurs des livres et plateformes numériques, avec qui les bibliothèques doivent négocier des contrats de licence pour pouvoir diffuser les contenus et pour que leurs usagers puissent les utiliser. Dans un communiqué en date de 2018, l'ABF (Association des bibliothécaires de France) avait précisé que « *seul un cadre contractuel permet à une bibliothèque de prêter des livres numériques* »³². Toutefois, ce cadre contractuel peut s'avérer être une limite pour les bibliothèques en termes de dépenses budgétaires, puisqu'il faut à la fois négocier les droits d'auteur, le prix d'acquisition des ressources en plus du coût

³⁰ Article L 111-1 du Code de la propriété intellectuelle.

³¹ Loi n°2006-961 du 1^{er} août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information (loi DADVSI).

³² Communiqué ABF du 16 janvier 2018.

onéreux des appareils numériques pour lire les contenus (tablettes, liseuses, etc.)³³. L'aspect économique et le coût des ressources en ligne sont un enjeu pouvant freiner les plus petites structures dans le développement de leur offre documentaire numérique. En effet, celles-ci doivent être sûres de la rentabilité et de l'intérêt porté par leurs usagers avant d'investir dans ce type de contenus.

Ensuite, le développement des ressources numériques en bibliothèque pose également des enjeux politiques, puisque les bibliothèques municipales sont sous la tutelle du maire et du conseil municipal. Ainsi, les bibliothèques doivent construire un projet de politique documentaire numérique solide, exposant de véritables arguments, pour convaincre leurs tutelles de leur accorder des fonds. En effet, le développement d'une offre de ressources numériques est un projet coûteux pour une institution culturelle puisqu'il faut à la fois acquérir les contenus numériques en eux-mêmes via des accords contractuels, mais aussi les supports de lecture (liseuses, tablettes, ordinateurs, bornes de téléchargement, etc.) et financer les ressources humaines (webmasters et informaticiens en charge du site web de la bibliothèque). D'après une enquête récente réalisée par IPSOS à la demande du Ministère de la Culture, « *pour les bibliothèques des grandes collectivités, les ressources numériques représentent en moyenne 22% du budget consacré aux ressources documentaires* »³⁴. Par conséquent, les bibliothèques doivent élaborer un véritable plaidoyer pour obtenir l'aide financière de leurs tutelles. L'argument principal que peuvent utiliser les bibliothèques pour les convaincre est que les ressources numériques permettent de donner une image moderne de la bibliothèque et de la collectivité territoriale. En effet, même si les usagers n'utilisent pas tous les ressources en ligne, le fait pour une bibliothèque de posséder une offre de ressources en ligne complète et attractive ajoute une plus-value à l'image de la bibliothèque et, par continuité à celle de la collectivité.

Enfin, l'aspect social est également à prendre en compte dans le projet de développement d'une offre documentaire numérique. En effet, il est important de proposer une offre documentaire personnalisée et adaptée en fonction des usagers de la bibliothèque. La complexité réside dans le fait que la bibliothèque est un lieu hétéroclite, qui accueille des publics très diversifiés et de toute catégorie sociale. En outre, concernant les ressources en ligne,

³³ GUSTHIOT, J. *Les ressources numériques dans les médiathèques territoriales : état des lieux et lignes de fuite*. 2010.

³⁴ Synthèse de l'étude « ressources numériques en bibliothèque de lecture publique » confiée par le Ministère de la Culture à IPSOS, réalisée en 2021-2022.

la diversité des publics est encore plus frappante puisqu'il existe différents profils de l'utilisateur numérique, notamment en fonction de l'âge ou de la catégorie professionnelle : les *digital natives*, les seniors, les personnels des entreprises ou encore les chercheurs et les étudiants³⁵. Il en faut donc pour tous les goûts, y compris en termes de ressources numériques. Le but est également de lutter contre la fracture numérique, c'est-à-dire le fait que les usagers des bibliothèques sont inégaux face aux nouvelles technologies et que certains les maîtrisent alors que d'autres ont besoin d'accompagnement. Cela s'applique à la valorisation des ressources numériques au sein de la bibliothèque puisque « *les bibliothèques doivent veiller à mettre en œuvre des stratégies de valorisation complémentaires n'exigeant pas [...] le recours à un équipement personnel* »³⁶. Il faut donc penser à des outils accessibles à tous. Par exemple, en termes de dispositifs de valorisation, il est important de réfléchir à des alternatives au QR Code pour les personnes ne possédant pas d'appareil mobile pour le flasher, en mettant à disposition des tablettes pour consulter les contenus numériques au sein de la bibliothèque. En somme, il convient pour les bibliothèques de toujours chercher à améliorer l'accueil des usagers et mieux répondre à leur demande, en fonction de leurs besoins. Pour résumer cette approche sociale, il apparaît pertinent de citer une expression employée par Bruno Racine, ancien président de la BnF, lors d'un entretien pour *Le Monde* : « *l'hospitalité numérique* »³⁷.

³⁵ ACCART, J.-P. *La médiation à l'heure du numérique*. 2016.

³⁶ SOUCHON, F. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires*. 2014.

³⁷ « *Bruno Racine : Le livre a de beaux jours devant lui* ». Entretien avec Bruno Racine, ancien président de la BnF, réalisé par Michel Guerrin pour *Le Monde*. Publié le 29 mars 2016.

Partie 3 : État des lieux de l'existant à la Médiathèque Jean-Lévy

1. La Bibliothèque Municipale de Lille, labellisée Bibliothèque Numérique de Référence (BNR) en 2012

À partir de 2011, la Bibliothèque Municipale de Lille a débuté son offre de ressources en ligne en proposant un accès à des contenus numériques depuis son site web institutionnel. Pour commencer, la bibliothèque a offert à ses usagers un accès à la plateforme de presse en ligne Europresse, uniquement en consultation sur place dans les murs de la bibliothèque, depuis des postes informatiques dédiés. Depuis, le contenu de l'offre documentaire numérique a été diversifié et les modes d'accès élargis, puisque la bibliothèque propose aujourd'hui un grand nombre de contenus numériques divers tels que des films et de la musique en streaming, des documentaires, des *e-books* ou encore des plateformes d'autoformation.

Puis, en 2012, la Bibliothèque Municipale de Lille a reçu le label « BNR » (Bibliothèque Numérique de Référence), ce qui lui a permis d'élargir son offre documentaire numérique. En effet, le label BNR est un dispositif de financement mis en place par l'État, dans le cadre de la DGD (Dotation Générale de Décentralisation), dont le but est d'aider les collectivités territoriales à innover et à se doter de collections et de services numériques. Le programme BNR suit deux axes majeurs : la modernisation des bibliothèques et l'attrait de nouveaux publics, en particulier les jeunes. L'obtention de ce label par les bibliothèques territoriales est conditionnée par l'élaboration d'un dossier de candidature adressé aux services de l'État « *composé d'un projet numérique pluriannuel, d'un courrier de candidature adressé au ministère, d'un budget prévisionnel pluriannuel et des délibérations de la collectivité* »³⁸.

L'attribution du label BNR a donc permis à la Bibliothèque Municipale de Lille de financer l'élargissement de son offre documentaire numérique et de réfléchir à des projets innovants. En effet, la bibliothèque a développé dès 2011 un programme d'expérimentation de services innovants en commençant par mettre à la disposition des usagers un premier dispositif d'écoute interactive lors d'une exposition sur le compositeur Mondonville. Le but de cette expérimentation était d'utiliser la technologie NFC (*Near Field Communication*) pour que les usagers puissent écouter les morceaux depuis leur appareil mobile. La bibliothèque a renouvelé cette expérimentation en 2014 lors d'une exposition sur Rameau.

³⁸ HENARD, C. *Le métier de bibliothécaire*. 2019.

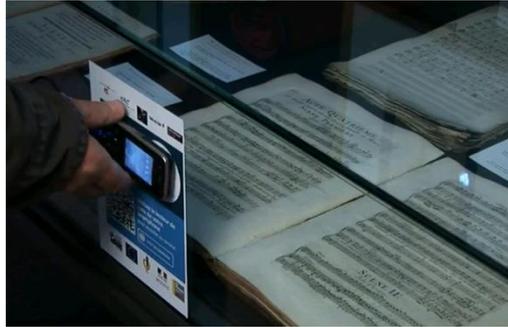


Illustration 1 : Dispositif d'écoute interactive, exposition Mondonville, Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : site web bm-lille.fr)

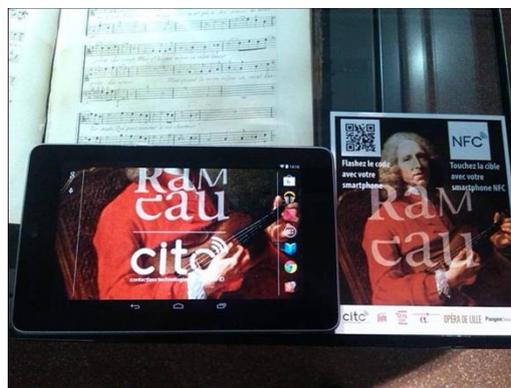


Illustration 2 : Dispositif d'écoute interactive, exposition « Autour de Rameau », Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : site web bm-lille.fr)

Par la suite, en 2014, dans le cadre d'un partenariat avec Lille Métropole et Transpole, la Bibliothèque Municipale de Lille a mis en place un projet intitulé « Bibliomobi » dont le but était de mettre à disposition des voyageurs une sélection de ressources numériques de la bibliothèque. Ainsi, des étiquettes NFC et des QR Codes ont été placés dans les stations de métro et de bus de la métropole de Lille, renvoyant les voyageurs vers la sélection de contenus numériques.



Illustration 3 : Projet « Bibliomobi » à destination des voyageurs de la métropole de Lille.

(Source : site web bm-lille.fr)

Ensuite, en 2015, la bibliothèque a développé le projet « Grainazic », pour lequel l'idée était de dispatcher des QR Codes dans les parcs et jardins de la ville de Lille renvoyant les passants vers une sélection de titres musicaux réalisés par des artistes locaux.



Illustration 4 : Projet « Grainazic » dans les parcs et jardins de la ville de Lille. (Source : site

web bm-lille.fr)

Enfin, en 2015-2016, dans le cadre d'un partenariat mené notamment avec des chercheurs de l'Université de Lille 1 et avec l'auteur-illustrateur Dominique Maes, le projet « Stimtac » a été lancé, ayant pour objectif de créer un livre numérique tactile. Le projet final a donc été mis à la disposition des usagers de la Bibliothèque Municipale de Lille sous forme d'une exposition ludique et interactive.

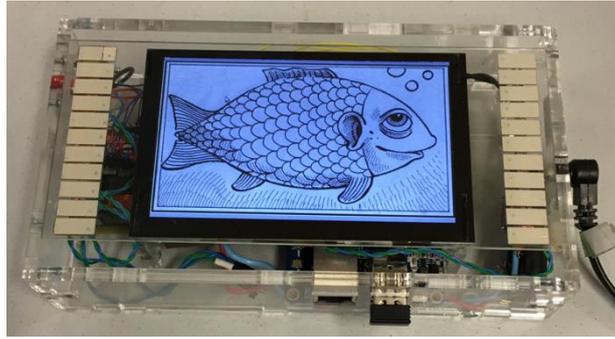


Illustration 5 : Projet « Stimtac », création d'un livre numérique tactile. (Source : site web bm-lille.fr)

En résumé, depuis le début des années 2010, dans le cadre de différents partenariats, la Bibliothèque Municipale de Lille a développé un certain nombre d'expérimentations et d'innovations pour valoriser ses ressources en ligne auprès des habitants de la métropole. Le but était ici de toucher un public plus large et non pas simplement les usagers des médiathèques du réseau. Cette série d'expérimentations a fait l'objet d'un grand succès et a permis de lancer la valorisation des ressources en ligne de la bibliothèque. Malheureusement, depuis le dernier projet « Stimtac », aucune autre expérimentation d'une telle ampleur n'a été menée et les dispositifs de valorisation ont été abandonnés.

2. Un large panel de ressources numériques proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille... mais un usage timide

Depuis le site web de la Bibliothèque Municipale de Lille, les usagers inscrits ont accès à un large panel de ressources en ligne, composé de toute sorte de contenus, pour répondre aux besoins de chaque type d'utilisateurs. La bibliothèque acquiert ces ressources sous forme de bouquets par le biais de négociations contractuelles avec les éditeurs de plateformes en ligne présents sur le marché. L'achat de ces ressources numériques représente environ un quart du budget dédié à l'acquisition des collections documentaires, pour l'ensemble du réseau des médiathèques.

En se connectant à leur compte lecteur sur le site web, les usagers peuvent donc accéder à 13 plateformes de contenus numériques différentes :

➤ **ASSIMIL**, une plateforme pour l'apprentissage d'un grand nombre de langues étrangères

- **Bibliovox**, qui propose plus de 50 000 livres numériques, dans tous les domaines (fiction et non-fiction)
- **Cité de la Musique - Philharmonie de Paris**, la bibliothèque numérique de la Philharmonie de Paris sur laquelle on retrouve des milliers de contenus (concerts, documentaires, conférences, guides d'écoute, etc.)
- **EduMédia**, pour du soutien scolaire du CP à la terminale
- **Universalis**, une encyclopédie en ligne
- **Europresse**, agrégateur de presse qui propose plus de 14 000 sources d'informations différentes (presse régionale, presse nationale, etc.)
- **Médiathèque Numérique - Arte VOD**, une plateforme de cinéma, proposant des courts et longs métrages français et internationaux, des documentaires, des spectacles, etc.
- **Munki**, une application de musique et de contes audio pour les enfants
- **MyCow**, une plateforme d'aide à l'apprentissage et au perfectionnement en l'anglais
- **Scopalto**, qui propose des revues numériques du domaine culturel (art, cinéma, musique, etc.)
- **Skilleos**, une plateforme d'autoformation sous forme de vidéos dans de nombreux domaines de la vie quotidienne et professionnelle (loisirs, sport, bureautique, etc.)
- **Tout Apprendre**, une autre plateforme d'autoformation proposant des cours en ligne et vidéos pour tous les besoins (code et permis de conduire, cuisine, soutien scolaire, etc.)
- **Les Yeux Doc**, une plateforme de documentaires et de films français et internationaux.

Ainsi, l'offre de ressources en ligne proposée par la Bibliothèque Municipale de Lille est très diversifiée et tente de répondre au mieux aux besoins de ses usagers. Toutefois, malgré cette offre documentaire numérique attractive, les contenus proposés n'ont pas le succès attendu. Ces dernières années, le taux de consultations des ressources en ligne a légèrement augmenté mais il ne représente qu'une infime partie de la totalité des inscrits qui y ont accès.

En effet, la Bibliothèque Municipale de Lille compte plus de 58 000 inscrits en 2021, c'est-à-dire plus de 58 000 usagers inscrits à la bibliothèque qui ont, grâce à cette inscription, accès gratuitement aux ressources en ligne. Toutefois, en 2021, le nombre d'actifs, c'est-à-dire d'usagers qui ont consommé au moins une ressource en ligne proposée par la bibliothèque, était d'environ 6 635 actifs. Par conséquent, cela signifie que le pourcentage d'usagers inscrits à la bibliothèque qui utilisent les ressources en ligne n'est que d'environ 11%, chiffre qui semble

assez bas par rapport à l'investissement que les ressources en ligne représentent pour la bibliothèque.

Néanmoins, si l'on regarde plus en détails l'évolution de la consultation des ressources en ligne entre 2018 et 2021, celle-ci est en constante hausse, toutes ressources confondues, avec un pic en 2020 qui correspond aux périodes de confinement dues à la crise sanitaire et aux périodes de fermeture des médiathèques³⁹. De plus, si l'on s'attarde sur les différentes catégories de ressources en ligne, on remarque que celles qui sont le plus utilisées sont les plateformes de presse en ligne, d'autoformation et de cinéma.

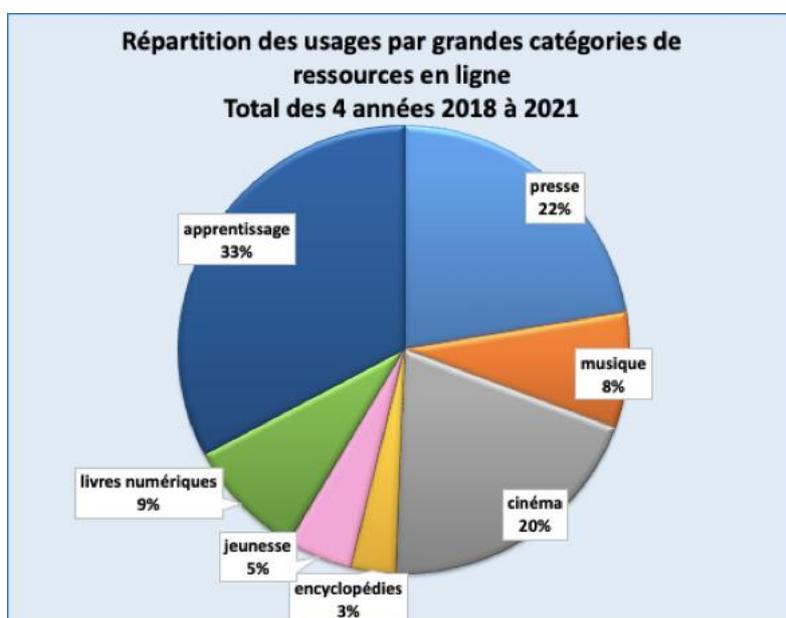


Figure 2 : Répartition des usages par grandes catégories de ressources en ligne (entre 2018 et 2021). (Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage)

Aussi, il est pertinent de faire une comparaison de la consultation des ressources en ligne par rapport au nombre de prêts de documents physiques au sein des différentes médiathèques du réseau. En effet, cela peut permettre de comprendre l'intérêt qu'ont les usagers pour les ressources en ligne.

³⁹ Voir Annexe 3 : Évolution entre 2018-2021 de la consultation des ressources en ligne, par grandes catégories.

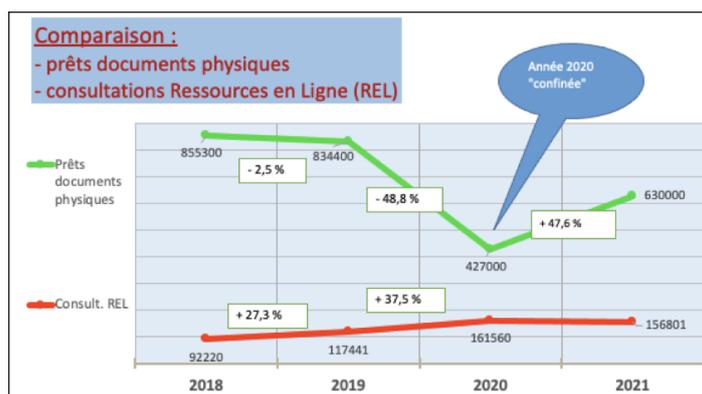


Figure 3 : Comparaison entre les prêts de documents physiques et la consultation des ressources en ligne (entre 2018 et 2021). (Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage)

Ainsi, grâce aux différentes évolutions, on constate que depuis 2018, le nombre de prêts de documents physiques a diminué de 26,3% en trois ans alors que la consultation des ressources en ligne a elle augmenté de plus de 70% entre 2018 et 2021. Évidemment, le contexte sanitaire et les différentes périodes de confinement et de fermeture des lieux publics sont à prendre en compte dans ces statistiques. Tout de même, on peut voir que depuis la période de confinement, les prêts de documents physiques ont beaucoup diminué, de même que la fréquentation des bibliothèques en général, alors que le taux de consultation des ressources en ligne reste assez stable. La période de confinement a donc « bénéficié » aux ressources en ligne puisqu'elle a permis aux usagers de trouver un autre type de contenus alors que les bibliothèques n'étaient pas accessibles. Cela également a permis de fidéliser une partie des usagers aux ressources en ligne, qui continue de les utiliser aujourd'hui. Toutefois, la consultation des ressources en ligne reste moindre par rapport à celle des documents physiques, et c'est pour cette raison qu'il faut trouver des moyens de les valoriser au sein des différentes médiathèques du réseau.

3. Repérage et évaluation des méthodes de valorisation déjà mises en place au sein de la médiathèque

Après avoir analysé les différentes ressources électroniques proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille et les évolutions de leur consultation, il est important d'observer comment ces ressources en ligne sont matérialisées et valorisées au sein des différentes médiathèques.

Ici, l'étude portera exclusivement sur la Médiathèque Jean-Lévy, médiathèque centrale du réseau.

➤ *Repérage*

Dès le début de mon stage, j'ai réalisé un fin repérage des dispositifs de valorisation déjà mis en place dans les murs de la médiathèque, afin de trouver des améliorations et des pistes de réflexion pour remplir ma mission. Ainsi, j'ai pu constater que des efforts ont été faits, mais qu'ils sont loin d'être suffisants pour valoriser les ressources en ligne auprès des usagers. Ci-dessous se trouve une revue des différentes stratégies mises en place au sein des différents espaces de la médiathèque Jean-Lévy⁴⁰.

❖ **Espace Fiction :**



Illustration 6 : Dans l'espace BD, mise en place d'une affiche pour renvoyer les usagers vers les revues BD consultables en ligne sur la plateforme Scopalto, grâce à l'utilisation d'un QR Code. (Source : photos personnelles)

⁴⁰ Dispositifs présents dans la médiathèque durant mon stage. Photographies prises entre le 19 avril et le 31 mai 2022.



Illustration 7 : Dans l’espace des DVD, mise à disposition de flyers pour promouvoir la consultation des contenus disponibles sur la plateforme Arte VOD, grâce à l’utilisation d’un QR Code et en expliquant la marche à suivre pour y accéder. (Source : photos personnelles)

❖ **Espace Presse :**

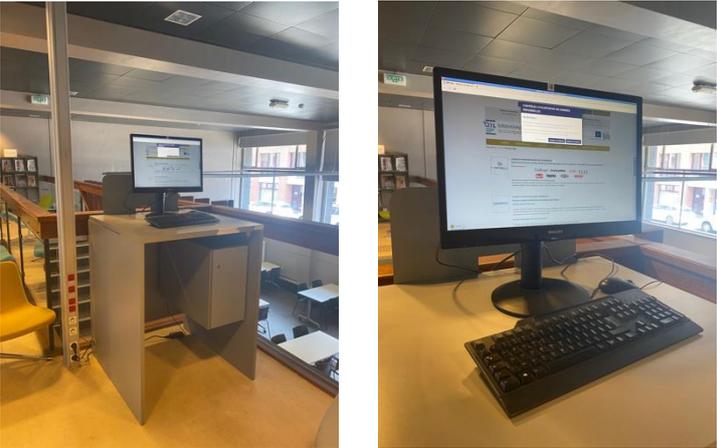


Illustration 8 : Dans l’espace presse, un OPAC est mis à disposition des usagers pour consulter la presse en ligne, disponible depuis les ressources numériques. (Source : photos personnelles)

❖ Espace Savoirs :



Illustration 9 : Dans l'espace savoirs, affiche présentant une sélection d'e-books sur le thème du jardinage, qui renvoie vers la plateforme Bibliovox. (Source : photos personnelles)

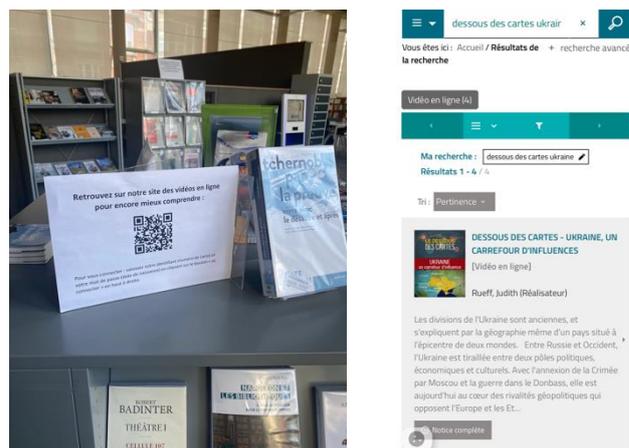


Illustration 10 : Sur une table thématique dédiée à la situation en Ukraine, affiche pour renvoyer l'utilisateur vers des vidéos sur ce thème, disponibles en ligne sur la plateforme Médiathèque Numérique - Arte VOD, grâce à l'utilisation d'un QR Code. (Source : photos personnelles)

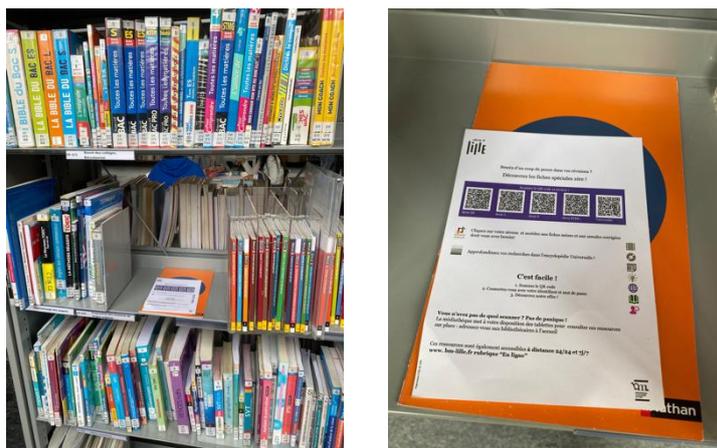


Illustration 11 : Au niveau des livres de préparation au brevet des collèges et au baccalauréat, flyers présentant différentes ressources d'aide aux collégiens et aux lycées, accessibles depuis un QR Code. (Source : photos personnelles)

➤ Évaluation

Après avoir repéré au sein de la médiathèque les différents dispositifs mis en place par les agents de la bibliothèque, il s'agit d'adopter une approche critique pour évaluer ces stratégies de valorisation.

Tout d'abord, on ne peut que valoriser et encourager les initiatives des bibliothécaires qui sont en quelques sortes livrés à eux-mêmes quant à la valorisation des ressources numériques qui correspondent aux fonds pour lesquels ils sont responsables. En effet, il n'existe aucune politique documentaire pour la gestion et la valorisation des ressources en ligne à l'échelle de la Bibliothèque Municipale de Lille. Ainsi, chaque médiathèque doit expérimenter ses propres dispositifs de valorisation des ressources en ligne et s'ils rencontrent du succès, les suggérer aux autres médiathèques du réseau.

On peut noter que les dispositifs de valorisation des ressources numériques précédemment exposés sont pertinents car ils ont été placés dans la médiathèque en fonction des différents thèmes et espaces auxquels ils renvoient. Le fait de contextualiser les dispositifs de valorisation est indispensable car il faut attirer l'attention des usagers sur les ressources en ligne en lien avec les documents physiques qu'ils consultent dans les rayons. Cependant, ces dispositifs ne sont pas suffisamment mis en valeur et présentent des limites importantes.

Dans un premier temps, au niveau de l'espace presse, la mise à disposition d'un OPAC (*Online Public Access Catalog*) sur un poste informatique en position debout n'est pas très pertinent. En effet, le fait qu'il soit contraint de rester debout, sans possibilité de s'asseoir pour consulter la presse en ligne n'invite pas les usagers à s'y installer. D'ailleurs, durant mes six semaines de stage, je n'ai vu aucun usager sur ce poste. Il aurait été plus judicieux de mettre ce poste informatique sur un bureau avec un siège confortable pour s'y installer, ou au moins de mettre un siège haut pour ne pas devoir rester debout.

Ensuite, les flyers disposés dans les rayons des DVD et dans l'espace savoirs sont intéressants puisqu'ils indiquent aux usagers comment accéder à des contenus numériques pour compléter l'offre documentaire physique. Toutefois, ils ne sont pas assez mis en valeur puisqu'ils sont simplement posés entre les documents physiques et ils ne sont pas très visibles au sein des rayons.

Enfin, aucune communication visuelle n'est faite au sein de la médiathèque pour présenter l'offre de ressources numériques. Aucune affiche ne valorise ces contenus numériques et il manque d'informations sur comment y accéder. Il manque également de dispositifs de rematérialisation des ressources en ligne, qui sont indispensables puisque ce sont des contenus invisibles et intangibles, qui peuvent être ludiques, colorés et dont le but est d'attirer la curiosité des usagers. Par conséquent, apparaît ici clairement l'enjeu de ma mission de rematérialisation et de valorisation de ces ressources au sein de la médiathèque.

Après avoir vu dans un premier chapitre l'approche générale et le contexte de ma mission de stage, il s'agira de voir désormais la mise en application des concepts étudiés et les réalisations concrètes que j'ai effectué au sein de la Médiathèque Jean-Lévy. Le second chapitre de ce mémoire sera donc consacré aux méthodes que j'ai employé pour répondre à ma mission de valorisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille, en terminant par une mise en perspective et une ouverture sur l'avenir des ressources en ligne en bibliothèque municipale.

Chapitre 2 : Mise en application et réalisations concrètes au sein de la médiathèque

Partie 1 : Questionnements et approche méthodologique. Comment matérialiser ces ressources en ligne dans un objectif de valorisation ?

1. Travail de veille documentée sur les expérimentations menées dans d'autres bibliothèques

1.1 La réalisation d'un benchmarking

Durant les premières semaines de mon stage, j'ai réalisé un travail de veille documentée pour découvrir les expérimentations menées dans les autres bibliothèques, en France et à l'étranger. Ce travail de veille est essentiel et m'a été très utile pour la suite de ma mission puisqu'il m'a permis de trouver des idées et de m'inspirer pour la réalisation de mes propres dispositifs de valorisation des ressources en ligne en bibliothèque. En effet, concernant ma mission de valorisation, il fallait partir de zéro à la Médiathèque Jean-Lévy, puisqu'aucun dispositif de rematérialisation des ressources en lignes n'avait été mis en place. Cela m'a également permis de réfléchir à une stratégie de valorisation en termes de types de documents et en fonction des différents espaces au sein de la médiathèque.

Ci-après, un exposé des dispositifs les plus utilisés en bibliothèque pour rematérialiser les contenus numériques dans le but de les rendre visibles et de les valoriser auprès des usagers.

➤ Les cubes 3D



Illustration 12 : Cube de rematérialisation des livres numériques. Bibliothèque de Saint-Jean de Braye. (Source : compte Twitter @ElevesBib_INET)

➤ Les boîtiers DVD fantômes



Illustration 13 : Boîtiers de DVD vides, utilisés pour rematérialiser les livres numériques. Bibliothèque Interuniversitaire de la Sorbonne, Paris. (Source : compte Pinterest de Frédéric Souchon)

➤ Les tables de valorisation des *e-books*



Illustration 14 : Table de valorisation des *e-books*, en utilisant des cubes 3D, des QR Codes et des flyers. Bibliothèque Universitaire de Lyon 1 (Source : compte Twitter @BULyon1)



Illustration 15 : Table de valorisation des *e-books*, en utilisant le dispositif de la Bibliobox⁴¹.
Médiathèque Départementale d’Ille-et-Vilaine. (Source : site web lesmediatheques-rennesmetropole.fr)

➤ Les fantômes *e-books* dans les rayons



Illustration 16 : Fantômes placés dans les rayons pour intégrer les *e-books* aux documents physiques. Bibliothèque Universitaire de Lyon 1. (Source : compte Twitter @Alizeebiblio)

⁴¹ La Bibliobox est une petite boîte de téléchargement de livres numériques, sur laquelle les usagers peuvent insérer une clé USB pour télécharger les contenus, ou via un réseau de connexion.

- Les bornes de consultation ou de téléchargement de contenus numériques



Illustration 17 : Borne 1D Touch, disponible dans de nombreuses médiathèques. Médiathèque de Montalieu-Vercieu. (Source : site web epn-montalieu.fr)



Illustration 18 : La « SaganBox », borne de téléchargement de contenus numériques. Médiathèque Françoise Sagan, Paris. (Source : site web actualitte.com)

- L’affiche trompe-l’œil avec QR Code



Illustration 19 : Affiche trompe l’œil, avec QR Code sur la tranche des livres. Bibliothèque des Champs Libres, Rennes Métropole. (Source : site web bibliotheque.lot.fr)

➤ Le salon de lecture numérique



Illustration 20 : Salon de lecture numérique, pour consulter les contenus numériques sur place.
Bibliothèque des Champs Libres, Rennes Métropole. (Source : site web actualitte.com)

Ainsi, grâce à ce benchmarking, on peut déduire que le dispositif le plus utilisé pour rendre visibles les contenus numériques au sein de la bibliothèque est le QR Code. En effet, le QR Code peut être placé sur différents supports de matérialisation ou de communication, tels que des cubes 3D, des flyers ou affiches ou encore sur des boîtiers DVD pour représenter les *e-books*. De plus, les bornes de téléchargement ou les supports numériques sont pertinents à utiliser pour que les usagers puissent consulter les ressources en ligne dans les murs de la médiathèque. Cela doit donner envie à l'utilisateur de retourner consulter ces contenus depuis chez lui.

1.2 L'utilisation du QR Code pour relier le monde physique et le monde numérique

L'objectif de ce benchmarking est d'en tirer des conclusions utiles pour créer mes propres dispositifs de rematérialisation et de valorisation des ressources en ligne au sein de la Médiathèque Jean-Lévy, mais aussi de réfléchir à la pertinence de ces dispositifs.

Tout d'abord, il est indispensable de faire un point sur le QR Code, qui est l'un des dispositifs les plus utilisés, sous différentes formes. Le « QR Code », ou « Code QR » (*Code Quick Response*) est un « pictogramme carré qui contient une série d'informations (adresse d'un site web, document à télécharger, image) » et qui « nécessite l'utilisation d'un smartphone équipé d'un appareil photo »⁴². Ainsi, pour les QR Code disposés au sein d'une bibliothèque,

⁴² BOURLIATAUX-LAJOINIE, S., RIVIERE, A. L'enjeu des m-services en marketing touristique territorial : proposition d'un cadre d'analyse. *Recherches en Sciences de Gestion*. 2013.

lorsque l'utilisateur va flasher le code à l'aide de son smartphone ou de sa tablette, il va pouvoir consulter directement les documents numériques sélectionnés par les bibliothécaires. Le QR Code est un moyen très facile de relier le monde physique au monde numérique mais il est parfois contesté. Ci-dessous, une synthèse non-exhaustive des avantages et des inconvénients au QR Code, que j'ai pu élaborer au cours de mes recherches et de mes interactions avec les différents professionnels que j'ai rencontré.

Avantages	Inconvénients
Gratuit	Nécessite une connexion à Internet
Facile à faire et à prendre en main	Besoin d'être en possession d'un smartphone ou d'une tablette + d'une application pour scanner le QR Code
Rapide à créer	Complicé d'obtenir les données et statistiques d'utilisation, le nombre de flashes
Outil à la portée de tous	Peut sembler complexe de création et d'utilisation pour les personnes inexpérimentées
Attire la curiosité des usagers	Le QR Code peut faire penser à un logo froid et « impersonnel » s'il n'est pas introduit dans un dispositif de valorisation
On comprend facilement qu'il y a une ressource qui se cache derrière le code	Il faut se méfier de ne pas « noyer » l'utilisateur dans une grande quantité de QR Code

Figure 4 : Les avantages et les inconvénients du QR Code, liste non-exhaustive. (Source : tableau personnel)

De plus, concernant le QR Code, il est également pertinent d'évoquer le fait que les usagers sont de plus en plus familiers aux QR Codes, peu importe leur âge ou leur situation professionnelle, puisque durant la pandémie du Covid-19, le QR Code était utilisé sur le « pass sanitaire » et tout le monde devait le présenter pour entrer dans les lieux concernés. En effet, dans ce cadre, le QR Code a été choisi par les autorités en raison de sa facilité d'utilisation. C'est pour cette raison qu'il est désormais possible de l'intégrer sur des dispositifs de communication (affiches, flyers, etc.) ou sur des dispositifs de rematérialisation des ressources en ligne au sein d'une bibliothèque.

2. Analyse stratégique et analyse de risque de la stratégie de valorisation

2.1 La matrice SWOT appliquée au sujet des ressources en ligne en bibliothèque

Lorsque l'on souhaite construire un nouveau projet ou développer un projet existant, il apparaît essentiel d'étudier les difficultés et les risques qui peuvent se poser au cours de son élaboration. En effet, cela va surtout permettre de connaître la viabilité du projet et d'être au plus près des besoins des usagers. Ainsi, au cours de mes réflexions, il m'est tout de suite venu à l'esprit d'utiliser un outil marketing qui répond à ces enjeux : la matrice SWOT. Cet outil marketing est généralement utilisé par des entreprises qui cherchent à analyser et à évaluer la réussite d'un projet. Grâce au croisement de deux facteurs internes (les forces et les faiblesses) et de deux facteurs externes (les opportunités et les menaces), la matrice SWOT va permettre de comprendre les enjeux que pose la valorisation des ressources en ligne en bibliothèque, par rapport aux besoins des usagers. Ci-dessous, le tableau reprenant cette analyse, qui va être la base du développement de mon plan de valorisation des ressources en ligne.

S trengths - <i>Forces</i>	W eaknesses - <i>Faiblesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ressources accessibles partout, depuis n'importe quel support, 7j/7 et 24h/24 ➤ Pas besoin de se déplacer dans la médiathèque ➤ Diversité des contenus proposés (presse, littérature, films, musique, etc.) ➤ Originalité et variété des contenus ➤ Possibilité d'échanger avec les bibliothécaires, rôle de conseiller et de guide 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nécessite une matérialisation, besoin de faire connaître ces contenus invisibles et intangibles ➤ Utilisation qui peut être compliquée pour les publics inexpérimentés ➤ Ressources humaines, contraintes budgétaires ➤ Manque d'espaces dédiés ➤ Réussir à créer un besoin pour l'utilisateur ➤ Valorisation + difficile pour certains types de contenus
O pportunities - <i>Opportunités</i>	T hreats - <i>Menaces</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offre différente, alternative, contenus nouveaux et exclusifs ➤ Offre large et diversifiée ➤ Autoformation, presse en ligne gratuites pour les inscrits à la bibliothèque ➤ Nouveaux enjeux du numérique ➤ Présence sur le Web ➤ Contexte sanitaire ➤ Lutte contre la fracture numérique, réponse aux enjeux actuels 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concurrence extérieure des plateformes spécialisées (Audible, Amazon, Netflix, etc.) ➤ Manque de contenus actualisés, récents ➤ Manque d'attractivité, de rapidité d'accès ➤ Contenus inconnus pour certains publics

Figure 5 : La matrice SWOT pour évaluer la stratégie de valorisation des ressources en ligne en bibliothèque. (Source : tableau personnel)

Grâce à l'utilisation de la matrice SWOT appliquée à la stratégie de valorisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille, il est possible de connaître les différents enjeux auxquels doivent faire face les bibliothécaires. Tout d'abord, le facteur « forces » est l'un des plus importants ici puisqu'il permet de connaître la plus-value des ressources en ligne pour les usagers. Ce facteur va ainsi permettre de déceler ce sur quoi il faut insister et les informations que les bibliothécaires doivent communiquer aux usagers dès leur inscription à la bibliothèque, dans le but de leur présenter les ressources en ligne. Ensuite, le facteur « faiblesses » est également très important car il apparaît comme une synthèse des défauts et insuffisances des ressources en ligne, sur lesquels il va falloir essayer d'y remédier, à plus ou moins long terme. Par exemple, concernant le manque d'espaces dédiés à la valorisation des ressources en ligne à la Médiathèque Jean-Lévy, c'est une problématique en réflexion au sein des équipes. De même pour la question de la matérialisation de ces ressources en ligne, pour laquelle mon stage est un point de départ pour les agents de la médiathèque. Enfin, les facteurs « opportunités » et « menaces » sont des facteurs externes, sur lesquels il ne sera pas forcément possible d'agir puisqu'ils ne sont pas du ressort de la bibliothèque. Toutefois, il est judicieux de connaître les causes externes qui vont venir perturber la stratégie de valorisation, dans le but de les anticiper. Les opportunités sont également à connaître par les bibliothécaires pour pouvoir valoriser les ressources en ligne auprès des publics.

2.2 Vers une stratégie marketing pour la valorisation des collections et la gestion des équipes en bibliothèque

Au fil de mes recherches, et surtout au cours de mon stage à la Médiathèque Jean-Lévy, j'ai pu observer et analyser les différents postes au sein d'une bibliothèque et les relations entre les agents. Grâce à ces observations, j'ai compris qu'un nouveau modèle de valorisation des collections et de gestion des équipes se mettait en place, sur la base des principes du management d'entreprise. En effet, il semble que les établissements de la fonction publique cherchent à s'inspirer des systèmes de gestion des entreprises privées, à la fois dans un but de productivité et de désir de modernisation.

Au sein des bibliothèques, on peut apercevoir ce basculement vers une gestion marketing tout d'abord dans les stratégies de valorisation des collections, physiques et numériques. Dans un premier temps, les bibliothèques cherchent à adopter une stratégie de valorisation ou politique documentaire, en suivant des objectifs précis, dont le premier est de répondre aux

besoins des usagers. Les usagers sont désormais au centre des enjeux des bibliothèques, en partie car c'est grâce à eux qu'elles existent. De plus, le but n'est plus simplement de gérer et de mettre en rayon les collections, mais surtout de rendre les collections visibles et attractives pour donner envie aux usagers de les consulter. Ainsi, les bibliothèques empruntent également aux entreprises le concept du *facing*, qui consiste à mettre en avant un produit sur des rayons, ici les documents physiques et numériques de la bibliothèque, pour donner envie au consommateur, ici l'utilisateur.

Ensuite, on peut sentir l'influence des entreprises privées sur la gestion des équipes en bibliothèque. En effet, il semble que les bibliothèques se tournent de plus en plus vers une gestion managériale de leurs agents, et ce sur différents points. D'abord, les agents des bibliothèques ont désormais plusieurs missions qui leur sont attribuées, notamment une mission principale à laquelle s'ajoute une mission secondaire, par exemple la gestion d'un fonds spécifique ou la gestion des plannings. De plus, au sein des équipes se met en place une ambiance de travail collective et collaborative. Les réflexions d'équipe, les ateliers et *brainstorming* sont valorisés et dans la plupart des bibliothèques, les agents travaillent désormais dans des espaces de *coworking* et dans des bureaux pensés en *open space*. Aussi, chaque agent est libre de réfléchir à un projet, seul ou en groupe, et chaque initiative est appréciée et étudiée. L'objectif est également de former les équipes aux nouveaux outils et aux nouvelles technologies d'information et de communication (TIC) dans le but de faire progresser chaque agent et d'améliorer le rayonnement de la bibliothèque. Enfin, pour améliorer la cohésion entre les membres d'un service, les bibliothèques aspirent à développer de nouvelles relations en organisant des sorties et animations en dehors du cadre de travail.

3. Enquête auprès des usagers de la médiathèque

3.1 *L'objectif de l'enquête*

Étant donné que les usagers de la médiathèque constituent la première cible de la stratégie de valorisation des ressources en ligne, il m'a semblé essentiel de réaliser une enquête pour connaître leurs avis et leurs besoins. En effet, les ressources en ligne étant des contenus invisibles et intangibles, il est difficile de deviner ce qu'en pensent les usagers de la bibliothèque et s'ils les utilisent vraiment. L'objectif de mon enquête était donc de savoir si les usagers fréquentant la Médiathèque Jean-Lévy connaissent les ressources en ligne, s'ils les utilisent, à quelle fréquence et s'ils veulent suggérer des pistes d'améliorations.

Mes hypothèses avant de réaliser cette enquête étaient assez claires. En l'occurrence, selon moi, puisqu'aucune politique de valorisation des ressources numériques n'est établie à la Médiathèque Jean-Lévy, les usagers ne doivent pas être nombreux à connaître l'existence des contenus numériques proposés par la Bibliothèque Municipale de Lille. De plus, concernant le taux d'actifs qui consultent les ressources numériques, on a vu précédemment qu'ils ne représentent qu'environ 11% des inscrits ayant accès à ces ressources. Par conséquent, les usagers qui consultent régulièrement les ressources en ligne ne doivent pas être très nombreux. Aussi, l'intérêt de l'enquête était de découvrir quels types de ressources numériques intéressaient le plus les usagers, dans le but d'axer davantage la stratégie de valorisation sur ces contenus. Et inversement, trouver des moyens pour valoriser les contenus numériques qui intéressent moins les usagers.

3.2 *La construction du questionnaire*

Pour mon enquête, j'ai choisi de réaliser un questionnaire puisque mes questions sont majoritairement des questions fermées et que mon objectif était de recueillir des données quantifiables et non des valeurs explicatives. J'ai voulu construire mon questionnaire sur la base d'une discussion orale avec les personnes interrogées, avec des questions directives et ne nécessitant que quelques minutes. En effet, j'ai constaté lors de mon enquête que les usagers interrogés étaient assez pressés et n'avaient que quelques minutes pour répondre à mes questions. C'est pourquoi mon questionnaire est composé de neuf questions courtes, avec une

première partie sur le profil du répondant et une seconde sur l'objet de l'enquête en elle-même, à savoir l'usage des ressources en ligne.

Concernant mon échantillon de répondants, il s'est construit de manière assez aléatoire puisque je suis allée interroger les usagers directement dans la médiathèque, sans critère particulier. J'ai choisi de donner un cadre temporel à mon enquête, en réalisant quatre sessions de questionnaires durant lesquelles j'interrogeais cinq personnes. Ainsi, mon enquête a eu lieu sur quatre jours, qui correspondent aux jours de la semaine où la bibliothèque connaît le plus de fréquentation : le mercredi et le samedi ; plus précisément les mercredi 18 et 25 mai 2022 et les samedi 21 et 28 mai 2022. Au total, puisque j'ai interrogé cinq personnes pour chacune de ces journées, mon échantillon est composé de vingt personnes.

Ci-dessous, la grille de questions que j'ai établi pour réaliser mon enquête.

Question	Réponse de l'utilisateur
Êtes-vous inscrit(e) à la bibliothèque ?	
Quel âge avez-vous ?	
Quelle est votre situation professionnelle ? (étudiant, ouvrier, cadre, retraité...)	
Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	
Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	
Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	
Quelles ressources utilisez-vous ?	
A quelle fréquence ? (rarement, parfois, souvent)	
Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	

Figure 6 : Grille de questions pour l'enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (Source : grille personnelle)

Le but était de faire un questionnaire rapide, sous forme de discussion avec le répondant pour m’apporter les éléments essentiels afin de construire ma stratégie de valorisation des ressources en ligne. Aussi, il faut bien prendre en compte le fait que cette enquête a été réalisée au sein de la Médiathèque Jean-Lévy, mais que pour une enquête complète et plus poussée, il faudrait interroger les usagers de chacune des médiathèques du réseau de la Bibliothèque Municipale de Lille. Cela permettrait également de comparer les stratégies de valorisation des ressources en ligne au sein des différentes médiathèques du réseau.

3.3 Les résultats de l’enquête

➤ Profil des répondants

Tout d’abord, concernant le profil des répondants, quatre variables sont à analyser : si le répondant est inscrit à la bibliothèque, son sexe, son âge et sa situation professionnelle. Dans le cadre de mon enquête, ces variables ne sont pas essentielles mais elles permettent d’avoir une idée des personnes qui ont été interrogées. Ci-dessous, les graphiques réalisés pour représenter le profil des enquêtés.

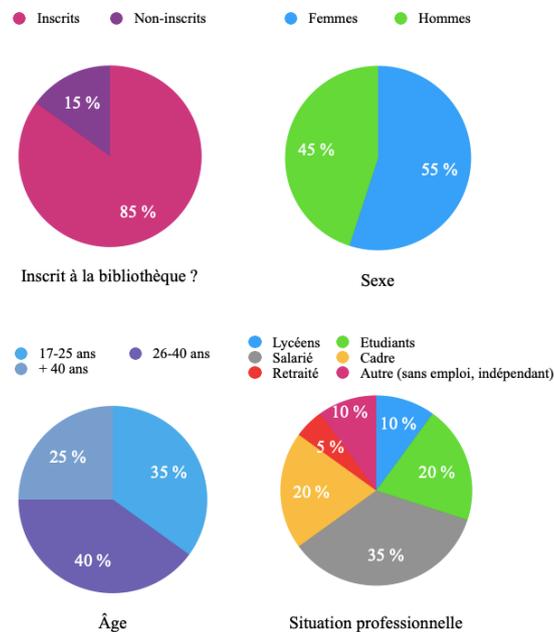


Figure 7 : Profil des répondants à l’enquête sur l’utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (Source : graphiques personnels)

Dans l'ensemble, la majorité des usagers interrogés sont inscrits à la Bibliothèque Municipale de Lille et sont issus de diverses catégories professionnelles et de différentes tranches d'âge. Le panel des répondants est donc très hétérogène.

➤ *Réponses au questionnaire*

Après avoir recueilli toutes les réponses à mon questionnaire⁴³, j'ai procédé à un tri à plat afin d'extraire les réponses, question par question et d'obtenir le panel complet des réponses pour les analyser⁴⁴. Ainsi, grâce à ce tri à plat, j'ai pu construire les graphiques ci-dessous, dans le but de représenter visuellement les réponses des usagers.

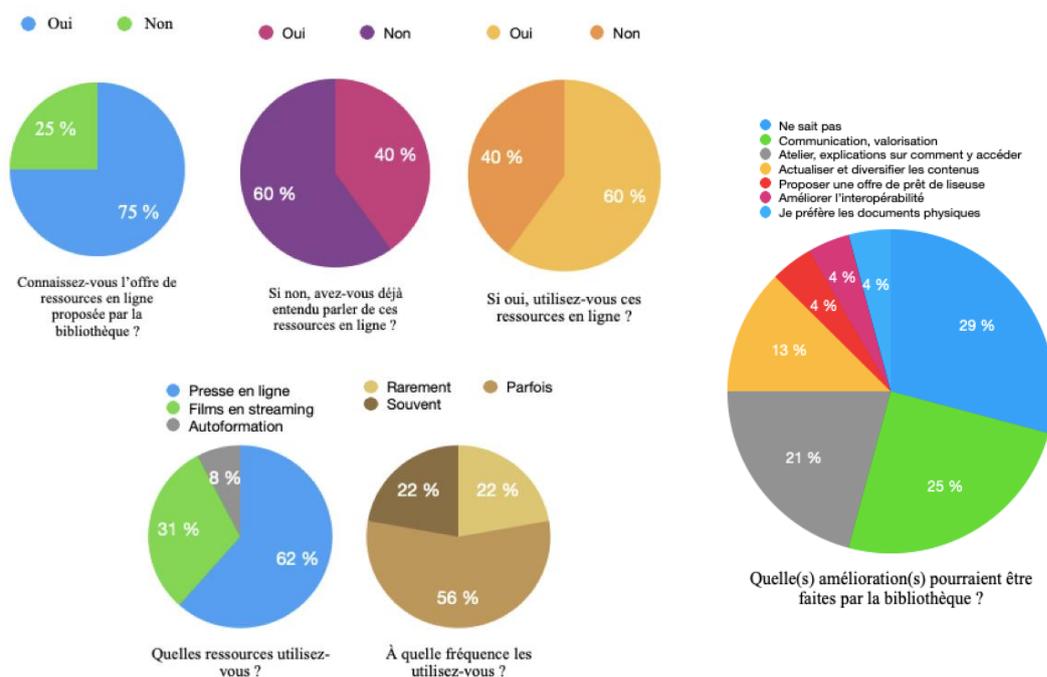


Figure 8 : Réponses à l'enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy. (Source : graphiques personnels)

⁴³ Voir Annexe 4 : Extrait des réponses au questionnaire. Enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy.

⁴⁴ Voir Annexe 5 : Tri à plat. Enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy.

➤ *Interprétation*

Il s'agit désormais d'expliquer rapidement les réponses, pour chacune des questions. Tout d'abord, il faut souligner que la majorité des répondants (85%) sont inscrits à la bibliothèque et ont accès, grâce à cette inscription, à l'ensemble des contenus numériques. Parmi toutes les personnes interrogées, 75% d'entre elles connaissent l'existence des ressources en ligne. Au sein des personnes qui ne connaissent pas l'existence de ces ressources en ligne (25%), 60% n'en ont jamais entendu parler. Parmi les personnes interrogées qui connaissent l'offre de ressources en ligne proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille, 60% d'entre elles les utilisent.

Ensuite, concernant les types de contenus numériques, 62% des personnes interrogées déclarent consulter la presse en ligne, 31% d'entre elles visionnent des films en streaming depuis les plateformes de la bibliothèque et 8% des répondants utilisent les plateformes d'autoformation.

Puis, par rapport à la fréquence d'utilisation des ressources en ligne, parmi les usagers interrogés qui les utilisent, 56% d'entre eux les consultent parfois, 22% les consultent souvent et 22% également les consultent rarement.

Enfin, la dernière question posée était une question ouverte, dont l'objectif était de demander aux usagers s'ils avaient des pistes d'amélioration à suggérer concernant l'offre de ressources en ligne proposée par la Bibliothèque Municipale de Lille. La majorité des répondants (29%) ne sait pas quelles améliorations pourraient être faites. Toutefois, il faut noter que 25% des répondants ont évoqué le manque de communication et de valorisation de ces ressources en ligne. Ensuite, il faut préciser également le fait que 21% des répondants (5 réponses) aimeraient pouvoir assister à des ateliers ou au moins recevoir plus d'explications sur les contenus proposés et sur comment y accéder. Puis, 13% des usagers interrogés ont évoqué le fait d'actualiser et de diversifier davantage les contenus proposés. Enfin, une personne interrogée aimerait pouvoir emprunter des liseuses à la médiathèque pour consulter les livres numériques et une autre a évoqué le manque d'interopérabilité et de fluidité sur certaines plateformes (pour les plateformes de presse en ligne en particulier).

➤ *Conclusion*

Pour conclure sur la réalisation de cette enquête, elle a été très enrichissante pour compléter mes travaux et réussir ma mission de stage. En effet, pouvoir discuter avec les usagers directement au sein de la médiathèque a été la meilleure source d'information et d'inspiration.

D'abord, j'ai été surprise car contrairement à mes hypothèses, la majorité des personnes interrogées connaissent l'existence des ressources en ligne, malgré le manque de valorisation au sein de la médiathèque. Ensuite, comme le confirment les statistiques, les contenus les plus consultés sont la presse en ligne, les films en streaming et les plateformes d'autoformation.

De plus, comme je l'avais imaginé, les usagers interrogés ont évoqué le manque de communication sur l'offre de ressources en ligne et le manque d'explications sur comment y accéder. C'est en effet ma mission principale de stage et la raison pour laquelle j'ai dû réfléchir à une stratégie de valorisation de ces ressources en ligne. D'ailleurs, puisque mon questionnaire était construit sur la base d'une discussion avec les usagers, j'ai pu leur présenter l'offre et leur expliquer la démarche pour pouvoir les consulter depuis le site web de la Bibliothèque Municipale de Lille. En l'occurrence, la demande d'explication et l'intérêt porté à celles-ci venaient directement des usagers. Il est donc nécessaire de trouver des moyens pour rendre visibles les ressources en ligne au sein de la médiathèque, mais aussi que les bibliothécaires aient une mission de valorisation directement auprès des usagers.

Il faut également préciser que mon enquête est sans doute en partie biaisée car il est probable que certains usagers actifs sur les plateformes de ressources en ligne soient inscrits à la bibliothèque pour consulter exclusivement ces contenus numériques. Ainsi, notamment en raison de l'éloignement géographique ou l'impossibilité de se déplacer, il faut prendre en compte le fait que certains usagers ne viennent pas physiquement à la médiathèque mais consultent les ressources numériques depuis chez eux. En effet, il est impossible de les interroger et d'avoir leur avis.

Pour finir, mon enquête aurait intérêt à être continuée et élargie au sein de toutes les médiathèques du réseau de la Bibliothèque Municipale de Lille. En effet, elle s'inscrit dans une démarche de type quantitatif, dans le but de recueillir le plus d'avis possible pour ensuite répondre au mieux aux besoins des usagers.

Partie 2 : Mes propositions et réalisations concrètes. Qu'ai-je proposé pour valoriser les ressources en ligne de la BML ?

1. La construction d'un plan de valorisation des ressources en ligne

1.1 Des propositions concrètes adaptées aux contraintes matérielles et budgétaires de la médiathèque

La mission principale de mon stage étant la valorisation des ressources en ligne à la Médiathèque Jean-Lévy, mon objectif était de faire des propositions concrètes, simples à réaliser, pour que les agents de la médiathèque puissent les réutiliser et les personnaliser. De plus, j'ai dû m'adapter à des contraintes matérielles et budgétaires non négligeables. En effet, la bibliothèque n'a pas beaucoup de budget à consacrer à la valorisation des ressources en ligne et le manque d'un agent en charge de cette valorisation était également un frein. Il fallait proposer des dispositifs de valorisation et de matérialisation des ressources faciles et rapides à réaliser, à la portée de tous les agents de l'équipe.

Grâce à mes travaux de recherche et à la réalisation d'un benchmarking, j'ai d'abord proposé un ensemble de solutions selon deux critères : échelle haute et échelle basse. Le critère de l'échelle haute correspond aux propositions qui nécessitent un certain budget, des ressources humaines et de l'espace au sein de la médiathèque. Alors que les propositions selon l'échelle basse correspondent aux dispositifs qui sont réalisables rapidement, avec un minimum de moyens. J'ai représenté ces différents dispositifs sous la forme d'un tableau, pour représenter visuellement les deux types de solutions. Ce tableau m'a été très utile pour réaliser la suite de ma mission, pour savoir quels dispositifs j'allais pouvoir réaliser au cours de mon stage.

ECHELLE BASSE	ECHELLE HAUTE
<i>Propositions réalisables avec un minimum de moyens</i>	<i>Propositions qui nécessitent des ressources financières, humaines et de l'espace</i>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fantômes dans les rayons ➤ Outils de communication physique : affiches, flyers, marque-page... ➤ Table sélection (thème ou auteur) en utilisant les systèmes de rematérialisation du livre numérique ➤ Étiquette ou pastille « <i>Existe en version numérique</i> » ➤ Cubes multicolores avec QR Code ➤ Utilisation et valorisation de la Bibliobox ➤ Système de rayonnage virtuel sur les OPAC, sur le site Web ➤ Réseaux sociaux, communication en ligne ➤ Mettre l'accent sur les atouts des ressources en ligne : accessibles 24h/24, 7j/7, depuis la médiathèque ou depuis chez soi, contenus exclusifs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Liseuses chargées thématiques ➤ Bornes numériques de téléchargement des <i>e-books</i> ou de simple consultation (ex : borne 1D Touch) ➤ Écran avec rayonnage virtuel ➤ Espaces dédiés à la consultation des ressources en ligne, salon de lecture numérique ➤ Ateliers de formation / découverte des ressources numériques ➤ Espace de consultation agréable pour la presse en ligne ➤ Développement d'une application mobile ➤ Aménagement d'un coin consacré aux ressources numériques (étagère, affiche trompe l'œil avec QR Code, mélange des livres physiques et des livres numériques...)

Figure 9 : Proposition de dispositifs de valorisation des ressources en ligne, selon une échelle haute et une échelle basse en termes de moyens financiers, matériels et humains. (Source : *tableau personnel*)

1.2 Une réflexion en fonction des différents espaces de la médiathèque

Ensuite, en plus du tableau ci-dessus représentant mes différentes propositions, pour valoriser les ressources en ligne au sein de la Médiathèque Jean-Lévy, adaptées aux contraintes matérielles et budgétaires, j'ai souhaité réfléchir à des propositions en fonction des différents espaces et types de documents de la médiathèque. En effet, les différents espaces de la médiathèque sont bien distincts et un ou plusieurs agents sont chargés de la gestion des fonds de ces différents espaces. Ainsi, il m'a semblé pertinent de réaliser des propositions concrètes en fonction de chaque espace dans le but de donner des idées aux membres de l'équipe et de rendre les propositions encore plus concrètes.

Par conséquent, j'ai construit un second tableau reprenant toutes les propositions, triées en fonction des espaces et des types de documents présents au sein de la médiathèque. Pour chaque

espace, j'ai également inscrit dans le tableau quelles ressources étaient à valoriser, en fonction du type de contenu numérique.

PRESSE	AUTOFORMATION
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aménagement d'un coin consacré à la consultation de la presse en ligne : coin avec fauteuil et tablette sécurisée (avec antivol, attachée à un support) ➤ Ressources disponibles : Tout Apprendre (Challenges, Inrockuptibles, l'OBS, Elle, Paris Match, l'Express, Libération, Le Point) ; Europresse (Le Monde, VDN, Nord Éclair...) ; Scopalto (cinéma, art, design, culture, littérature, philosophie) ➤ Pour les périodiques disponibles à la fois en version physique et en ligne, ajouter une étiquette « Disponible également en ligne » ou un présentoir avec QR Code ou guide pour y accéder 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ressources en ligne à valoriser : Tout Apprendre, qui offre un large panel de contenus consacrés à l'autoformation ➤ + ASSIMIL pour l'apprentissage des langues ➤ Table thématique (ex : gestes de premiers secours, code de la route, loisirs créatifs, soutien scolaire...) ➤ Valorisation au niveau de l'espace savoirs
SAVOIRS	ENFANCE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ressources en ligne à valoriser : Tout Apprendre ; Universalis ; ASSIMIL ; Bibliovox ; Les yeux doc ➤ Mise en place de fantômes dans les rayons pour inciter à la consultation de ressources complémentaires, en ligne sur les plateformes ci-dessus ➤ Continuer les « box » dans les rayonnages, avec QR Code ou lien + guide d'accès et d'utilisation ➤ Sur les tables de sélection thématique, inclure les ressources en ligne avec des outils de rematérialisation (cubes 3D, boîtiers DVD...) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organisation d'ateliers ludiques pour présenter les ressources en ligne tout en faisant de la prévention ➤ Mise en place d'activités qui mêlent à la fois l'utilisation des documents physiques et des ressources en ligne. Ex : jeu de piste, chasse au trésor... (avec QR Code par ex) ➤ Ressources en ligne à valoriser : Tout Apprendre ; Monki ➤ Mise à disposition de tablettes numériques, avec l'installation et l'utilisation de Monki (application gratuite, accès depuis les ressources en ligne sur le site web de la BM de Lille)
FICTION – ROMANS	BD - MANGA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Étiquettes ou affiches (sur présentoirs) « Disponible également en ligne » ; « <i>Je ne suis pas disponible en version papier ? Consultez-moi en version numérique, depuis n'importe quel support !</i> » ➤ Étiquettes passerelles sur les livres : renvoient vers une autre lecture similaire (en ligne ou en version papier) ➤ Inciter les usagers à mettre un avis sur le site web après leur lecture ➤ Mise en place d'une offre de liseuses : chargées thématique ou à charger soi-même ➤ Fantômes dans les rayons, quand un livre très demandé n'est pas disponible : renvoi par QR Code soit sur la page de réservation du livre, soit sur sa version numérique si elle existe) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ressource en ligne à valoriser : Scopalto, pour des contenus complémentaires et exclusifs ➤ Sur les tables de sélection thématique, inclure les ressources en ligne avec des outils de rematérialisation (cubes 3D, boîtiers DVD...) ➤ <i>Possible renvoi vers des sites proposant la consultation gratuite de BD et Manga ?</i> ➤ Inciter les usagers à mettre un avis sur le site web après leur lecture ➤ Fantômes dans les rayons

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ressource en ligne à valoriser : Bibliovox ➤ Sur les tables de sélection thématique, inclure les ressources en ligne avec des outils de rematérialisation (cubes 3D, boîtiers DVD...) 	
MUSIQUE	DVD
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur les tables de valorisation : intégrer les ressources en ligne (QR Code, lien...) ➤ Ressources en ligne à valoriser : Philharmonie ; Scopalto (présenter les revues en ligne sur le thème de la musique) ➤ Flyers, affiches pour présenter ces plateformes et les contenus qu'elles proposent, en insistant sur leurs atouts ➤ Proposer des packs de découverte, sous forme de box de sélection thématique, en associant les ressources physiques et les ressources en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Étiquette « <i>visionnez-moi en ligne, depuis n'importe où, sur smartphone, tablette ou ordinateur</i> » ➤ Sur les tables de valorisation : intégrer les ressources en ligne (QR Code, lien...) ➤ Ressources en ligne à valoriser : Médiathèque Numérique (ARTE VOD) ; Les yeux doc (pour les documentaires) ➤ Flyers, affiches pour présenter ces plateformes et les contenus qu'elles proposent, en insistant sur leurs atouts)

Figure 10 : Proposition de dispositifs de valorisation des ressources en ligne en fonction des différents espaces et types de documents au sein de la médiathèque. (Source : tableau personnel)

1.3 Le plan de valorisation

Enfin, dans le but de faire une synthèse de toutes mes réflexions et de toutes les propositions énoncées ci-dessus, j'ai élaboré un plan de valorisation, sous la forme d'un grand tableau détaillé en utilisant huit critères différents pour chaque dispositif de valorisation⁴⁵. Il faut savoir que la liste des dispositifs évoqués dans le tableau n'est pas exhaustive. Elle se base sur mes recherches et sur ce qui se fait dans d'autres bibliothèques. D'autres dispositifs pourraient être imaginées et développées pour compléter cette stratégie de valorisation.

Les critères que j'ai choisi d'utiliser dans le tableau sont les suivants :

- « **Action ou outil ?** » Ce premier critère permet de définir le type de dispositif de valorisation qui va être mis en place. L'**action** correspond à un événement culturel ou à un dispositif de communication qui va être organisé de manière ponctuelle ou régulière. L'**outil** renvoie davantage à un dispositif concret et tangible, dont l'objectif est de rendre visibles les ressources numériques au sein de la médiathèque.

⁴⁵ Voir Annexe 6 : Plan de valorisation des ressources en ligne

- « **Quoi ? Quel dispositif ?** » Ce deuxième critère correspond au dispositif en lui-même, c'est-à-dire une solution de valorisation ou de rematérialisation des ressources en ligne précise ou une idée à développer et à adapter aux besoins exprimés par les usagers.
- « **Descriptif** » Chaque proposition de dispositif de valorisation est décrite de manière succincte, afin de comprendre de quoi il s'agit.
- « **Pour quelle(s) ressource(s) ?** » Ce critère énonce la ou les ressource(s) numériques qui vont être valorisées.
- « **Où ? Dans quel espace ?** » Dans une logique de clarté et d'organisation, chaque dispositif de valorisation est placé dans l'espace concerné. Par exemple, pour promouvoir les plateformes de films en streaming, il est plus pertinent de disposer les outils de valorisation dans le rayon des DVD.
- « **Cibles ? Pour quel public ?** » Ce critère renvoie aux publics ciblés par les différents dispositifs de valorisation. Dans la majorité des cas, le public cible sera l'ensemble des usagers de la bibliothèque. Puisque tout le monde peut trouver son bonheur dans le large panel de ressources numériques proposées par la bibliothèque, le public cible est donc volontairement très large.
- « **Ressources nécessaires ?** » Ce critère correspond aux moyens qui vont être utilisés pour développer la stratégie de valorisation, principalement des moyens humains et financiers.
- « **Observations / Difficultés ?** » Enfin, le dernier critère du tableau laisse place aux éventuelles observations et difficultés qui pourraient être rencontrées dans la mise en place du dispositif.

L'avantage de la construction de mon plan de valorisation sous la forme d'un grand tableau détaillé est qu'il peut servir d'outil pour les professionnels des bibliothèques, et surtout pour les membres de la Médiathèque Jean-Lévy. En effet, à la fin de mon stage, j'ai animé une présentation de mes travaux de recherche et de veille pour l'équipe du Service de Prêt de la Médiathèque Jean-Lévy, durant laquelle j'ai également présenté mes dispositifs de valorisation et mes réalisations concrètes pour les aider à rendre visibles leurs collections numériques au

sein de leurs rayons. Ce plan de valorisation a donc été la base de ma présentation car il explique en détails chaque dispositif.

2. Les dispositifs concrets de valorisation réalisés pour répondre à ma mission

2.1 *Les deux axes de la stratégie de valorisation des ressources en ligne*

À la suite de mes travaux de recherche, de la réalisation d'un benchmarking, d'une enquête auprès des usagers et d'une réflexion sur des propositions adaptées à la médiathèque, est venu le moment de passer à la réalisation concrète de dispositifs de valorisation des ressources en ligne. En effet, il m'a été demandé dans le cadre de mon stage à la Médiathèque Jean-Lévy de réaliser des dispositifs de valorisation des ressources en ligne sous forme de modèles simples à reproduire, pour servir d'outil et de base de travail aux agents de la médiathèque.

Ainsi, ma stratégie de valorisation des ressources en ligne au sein de la médiathèque est basée sur deux axes majeurs, d'une part la communication externe et d'autre part la matérialisation des contenus numériques. En effet, dans un premier temps, il me paraît indispensable de placer dans les murs de la médiathèque des dispositifs de communication externe (affiches, flyers, etc.) dans le but de faire la promotion de l'offre numérique auprès des usagers. Ces dispositifs de communication ont donc l'objectif de promouvoir ces contenus numériques mais aussi d'expliquer aux usagers comment y accéder, depuis n'importe quel support numérique (smartphone, tablette, ordinateur, etc.). De plus, une stratégie de rematérialisation des ressources en ligne est également essentielle car il s'agit de rendre visibles ces contenus numériques au sein de la médiathèque, contenus par nature invisibles et intangibles. En somme, si on ne montre pas aux usagers qu'il existe une offre de ressources numériques proposées par la bibliothèque et accessibles gratuitement pour tous les usagers inscrits, alors la plupart n'ira pas les consulter.

2.2 *Les dispositifs de communication*

J'ai donc commencé par réaliser des dispositifs de communication externe, dans le but de faire la promotion des ressources en ligne au sein de la médiathèque. Pour cela, j'ai créé différents dispositifs, à la fois des affiches de communication mais aussi des marque-pages promotionnels. Pour réaliser les affiches et le modèle de marque-page, j'ai utilisé le logiciel

Canva, un logiciel gratuit et facile d'utilisation pour créer des outils de communication originaux et personnalisés. De plus, en termes de couleurs et de « charte graphique », j'ai suivi l'identité visuelle de la Bibliothèque Municipale de Lille, en particulier les couleurs du site web institutionnel de la bibliothèque. J'ai également utilisé des QR Codes pour renvoyer les usagers vers les ressources numériques car pour moi, ils sont la meilleure option pour relier le monde physique au monde numérique. En flashant ces QR Codes, les usagers sont renvoyés vers la page qui présente le panel des ressources numériques proposées par la bibliothèque.

Ci-dessous, le résultat de mes outils de communication externe, à savoir cinq affiches, qui répondent à des objectifs différents. À noter que les affiches peuvent se décliner au format « flyer », pour pouvoir être emporté par les usagers en dehors de la médiathèque.

- ❖ Une affiche de présentation et de promotion de l'offre de ressources numériques proposée par la bibliothèque



Illustration 21 : Affiche de promotion de l'offre de ressources numériques proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : réalisation personnelle)

- ❖ Une affiche « tuto » pour expliquer aux usagers comment accéder aux ressources en ligne⁴⁶

COMMENT ACCÉDER AUX RESSOURCES EN LIGNE DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

1- À l'aide de votre **smartphone** ou de votre **tablette**, scannez le **QR Code** qui se situe en bas de l'affiche.

Depuis un **ordinateur**, rendez-vous sur le site web de la Bibliothèque Municipale de Lille : <https://bm-lille.fr>, puis cliquez sur les onglets "En ligne", "Liste des ressources".

2- Une page s'affiche, dévoilant l'ensemble des ressources numériques proposées par la bibliothèque :

3- Cliquez sur la ressource qui vous intéresse.

4- Connectez-vous grâce aux identifiants fournis par la médiathèque lors de votre inscription.







5- Profitez pleinement de l'ensemble de nos contenus numériques exclusifs ! **Films, séries, musique, presse, livre, autoformation, activités pour les enfants** ... il y en a pour tous les goûts !





Illustration 22 : Affiche d'explication sur comment accéder aux ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : réalisation personnelle)

⁴⁶ Cette affiche peut être très utile lorsqu'un usager vient demander à un bibliothécaire comment faire pour accéder aux ressources en ligne, ce dernier n'aura qu'à le renvoyer vers l'affiche.

- ❖ Une affiche de présentation de l'offre de presse en ligne, à placer au sein de l'espace Presse

Le saviez-vous ?

La presse, depuis chez vous...

Grâce aux ressources en ligne de la bibliothèque !

Comment faire ? C'est facile !

1- À l'aide de votre smartphone ou de votre tablette, scannez le QR Code qui se situe en bas de l'affiche.

Depuis un ordinateur, rendez-vous sur le site web de la Bibliothèque Municipale de Lille : <https://bm-lille.fr>, puis cliquez sur les onglets "En ligne", "Presse".

2- Cliquez sur la plateforme qui vous intéresse

3- Connectez-vous grâce aux identifiants fournis par la médiathèque lors de votre inscription, et profitez de votre lecture !

LOGIN!

Identifiant : n° de votre carte de bibliothèque, ou Pass Lille & Moi (sans les 0)

Mot de passe : votre date de naissance, en 8 chiffres.
Ex : 01012000

bm
bibliothèque municipale de Lille

Illustration 23 : Affiche de présentation de l'offre de presse en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : réalisation personnelle)

- ❖ Une affiche de présentation et de promotion de la plateforme Philharmonie de Paris proposant des contenus musicaux, destinée à l'espace Musique

Des milliers de concerts,
conférences, documentaires,
guides d'écoute... Depuis chez
vous !

Rendez-vous sur la
plateforme 'Philharmonie
de Paris'

Accessible depuis notre site web :
bm-lille.fr, rubriques "en ligne",
"cinéma / musique"

Ou simplement en flashant
le QR Code ci-dessous !



bm
bibliothèque
municipale
de Lille

Illustration 24 : Affiche de présentation et de promotion des plateformes proposant des contenus musicaux. (Source : réalisation personnelle)

- ❖ Une affiche de présentation des plateformes de ressources en ligne proposant des contenus vidéos consultables en streaming, destinée à l'espace DVD⁴⁷

Nouveauté dans les DVD !

Vous ne possédez pas de lecteur DVD ou souhaitez simplement visionner un film depuis n'importe où ?

Retrouvez une sélection de films à visionner en streaming depuis nos ressources en ligne !

Partez à la recherche des boîtiers de DVD portant l'étiquette :

Disponible en ligne !

Ou rendez-vous sur notre site web : <https://bm-lille.fr>, puis cliquez sur les onglets "En ligne", "Cinéma / Musique" (également accessible en flashant le QR Code ci-dessous)

LOGIN!

Identifiant : n° de votre carte de bibliothèque, ou Pass Lille & Moi (sans les 0)

Mot de passe : votre date de naissance, en 8 chiffres.
Ex : 01012000

bm
bibliothèque municipale de Lille

Illustration 25 : Affiche de valorisation des contenus vidéos et du système de rematérialisation des films en ligne. (Source : réalisation personnelle)

⁴⁷ Cette affiche présente le système de boîtier DVD fantôme, dispositif de matérialisation présenté dans la partie 2.3 ci-dessous.

Concernant les dispositifs de communication externe, en plus de ces cinq affiches, j'ai produit un modèle de marque-page faisant également la promotion des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille. L'avantage du format « marque-page » est que c'est un objet attractif pour les lecteurs, qu'ils vont emporter chez eux et probablement relire plusieurs fois.

Ci-dessous, le modèle de marque-page que j'ai imaginé, avec au *recto* une présentation des contenus numériques et au *verso* les étapes pour y accéder, avec un QR Code.



Illustration 26 : Marque-page promotionnel pour valoriser les ressources en ligne proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille. (Source : réalisation personnelle)

2.3 Les dispositifs de matérialisation des ressources en ligne

Au cours de ce travail de recherche et durant mon stage, j'ai compris que pour valoriser les ressources en ligne au sein d'une bibliothèque, il est nécessaire de trouver des moyens pour les rendre tangibles et visibles auprès des usagers. En effet, rendre visibles les ressources numériques est l'enjeu fondamental de la stratégie de valorisation de ces contenus. Pour cela, il faut donc réfléchir à comment matérialiser les contenus numériques de manière ludique et efficace, pour les rendre attractives au sein de la médiathèque. Ainsi, il faut donner envie aux usagers de faire l'effort d'aller chercher les contenus disponibles en ligne, qui sont accessibles moins « facilement », ou en tout cas moins directement que les collections physiques disponibles sur les étagères de la bibliothèque.

Pour répondre à cet enjeu de matérialisation des ressources en ligne, j'ai élaboré plusieurs dispositifs simples à réaliser pour marquer physiquement la présence de ces contenus dans les murs de la médiathèque. En l'occurrence, j'ai construit quatre types de dispositifs de rematérialisation des ressources en ligne, qui sont personnalisables et à reproduire en fonction des besoins : un système de pastilles (ou étiquettes) « *Disponible en ligne !* » à placer sur les documents physiques ; des fantômes à insérer dans les rayons pour rendre visibles les livres numériques parmi les livres physiques ; des boîtiers DVD fantômes pour matérialiser les contenus vidéos disponibles sur les plateformes numériques de la bibliothèque ; des cubes 3D qui peuvent matérialiser tout type de contenu au sein de la médiathèque. Ci-dessous, seront présentés chacun de ces dispositifs, avec l'illustration de leur mise en place dans la Médiathèque Jean-Lévy.

➤ Les pastilles / étiquettes « *Disponible en ligne !* »

Les pastilles ou étiquettes « *Disponible en ligne !* » permettent de relier le monde physique au monde numérique grâce à un QR Code. Elles sont à placer sur les documents physiques qui existent également en version numérique. Par conséquent, un travail documentaire important est à faire au préalable de la réalisation de ce dispositif puisqu'il faut rechercher quels sont les documents « doublons » qui existent à la fois en version physique et en version numérique dans le catalogue de la Bibliothèque Municipale de Lille. À mon sens, il est judicieux de placer ces étiquettes principalement sur les DVD, sur la presse (journaux et revues) ou encore sur les CD. En effet, concernant les livres, il me semble que si un livre est disponible en version physique

sur les rayons de la médiathèque, l'utilisateur va préférer emprunter le livre et le lire sur papier plutôt qu'en version numérique. Ainsi, je me suis concentrée sur les DVD et sur les titres de presse disponibles en ligne. Pour cela, j'ai commencé par établir une liste des documents sur lesquels il était possible de placer cette étiquette « *Disponible en ligne !* ». Puis, j'y ai placé le QR Code qui renvoie vers la ressource en ligne sur le catalogue de la bibliothèque. Il est important de noter que le QR Code doit renvoyer vers la notice du document en version numérique, sur le catalogue en ligne de la bibliothèque et non pas directement sur le lien de la plateforme numérique (ex : Médiathèque Numérique - Arte VOD) car sinon, l'utilisateur tombe directement sur une page blanche où il doit s'identifier et cela peut être déroutant. En amenant l'utilisateur sur la notice documentaire, cela permet de le rassurer et d'être sûr qu'il arrive sur le bon contenu numérique proposé par sa bibliothèque.

Enfin, il est important de souligner que cette stratégie est idéale pour les DVD puisque certains usagers ne possèdent pas de lecteur DVD pour visionner le film. Ainsi, grâce à ces étiquettes, l'utilisateur peut quand même faire le tour du rayon DVD de la médiathèque pour trouver des films qu'il pourra visionner depuis chez lui, sur n'importe quel support. On peut adopter la même réflexion pour la presse en ligne. En effet, étant donné que certains titres paraissent de manière quotidienne, le fait de pouvoir consulter ces titres sur son smartphone ou sa tablette est un vrai avantage pour les usagers qui souhaitent consulter la presse depuis n'importe où.



Illustration 27 : Étiquettes « *Disponible en ligne !* » pour indiquer à l'utilisateur que le document physique est également disponible en version numérique. (Source : photos personnelles)

➤ Les fantômes dans les rayons

Dans le jargon des bibliothèques, les « fantômes » correspondent à une fiche, un morceau de papier qui indique l'absence d'un ouvrage dans les rayons. J'ai choisi d'adapter ces fantômes pour qu'ils servent à rematérialiser les livres qui ne sont disponibles qu'uniquement en ligne. En effet, principalement sur la plateforme « Bibliovox », les lecteurs bénéficient de livres qui ne sont pas disponibles sur les étagères de la bibliothèque. Les fantômes interviennent donc comme des repères à placer dans les rayons, en respectant le système de classement des livres physiques, principalement dans les rayons Fiction et Savoirs. En effet, ce sont les types de livres où il existe le plus d'*e-books* disponibles sur les plateformes proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille. Ainsi, ces fantômes sont tout simplement des feuilles A4 pliées en longueur, sur lesquelles on retrouve les références du document, un résumé, mais aussi et surtout un QR Code pour renvoyer l'utilisateur vers le contenu en ligne. Sont également mentionnées sur ces fantômes les étapes pour y accéder.

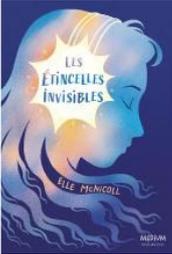
<p><i>Les étincelles invisibles, Elle Mcnicoll's</i></p> <p>Addie est autiste. Lorsqu'elle apprend en cours d'histoire que sa petite ville de Jupiner a persécuté, torturé et exécuté au Moyen Age des dizaines de sorcières, elle est bouleversée. Ces femmes accusées de sorcelleries n'étaient-elles pas autistes ou neuroatypiques comme elle ? Victime de brimades en classe, Addie se sent particulièrement concernée par leur sort. Elle décide de mener campagne pour que la ville de Jupiner rende hommage à ces sorcières injustement traitées.</p>	 <p>Doc en ligne !</p>  <p>https://collbris.link/bUS7w</p>
<p>Doc en ligne !</p>  <p>https://collbris.link/bUS7w</p> 	<p><i>Comment y accéder ?</i></p> <ol style="list-style-type: none">1- A l'aide de votre smartphone ou de votre tablette, scannez le QR Code ci-contre2- Connectez-vous grâce aux identifiants fournis par la médiathèque lors de votre inscription3- Cliquez sur « consulter en ligne » et profitez de votre lecture !

Illustration 28 : Maquette des fantômes de rematérialisation des *e-books*. (Source : réalisation personnelle)



Illustration 29 : Mise en place des fantômes de rematérialisation des *e-books* dans la Médiathèque Jean-Lévy. (Source : photos personnelles)

➤ Les boîtiers DVD fantômes

Comme expliqué précédemment, il est paraît important de rendre visibles les contenus cinématographiques disponibles en version numérique, en indiquant leur présence en ligne sur les documents physiques au sein des rayons de la médiathèque. En effet, cela est intéressant notamment pour les usagers qui ne possèdent pas de lecteur DVD ou tout simplement ceux qui souhaiteraient visionner les films en streaming, quand ils veulent et depuis n'importe où. Ainsi, j'ai eu l'idée de transformer des boîtiers de DVD vides pour rematérialiser les films disponibles en ligne. Je parle de « boîtiers fantômes » dans le sens où les boîtiers sont vides et que seule la jaquette qui est créée est importante et matérialise le film. Après avoir effectué des recherches et établi une liste des films disponibles en ligne, il suffit simplement de créer des jaquettes, indiquant qu'il s'agit d'un contenu numérique, avec les instructions pour y accéder. Ce dispositif est à coupler avec l'affiche de promotion de ce système présentée précédemment (voir illustration n°25) pour expliquer la démarche aux usagers.



Illustration 30 : Boîtier DVD fantôme réalisé pour matérialiser les films disponibles en ligne.

(Source : photos personnelles)

➤ Les cubes 3D

Enfin, pour le dernier dispositif de matérialisation des ressources en ligne, j'ai choisi de reprendre l'idée que j'ai pu découvrir en réalisant mon benchmarking et de créer à mon tour des cubes 3D pour valoriser les contenus numériques. En effet, ces cubes sont un objet simple à construire, à la portée de tous et qui permettent de matérialiser n'importe quel type de document numérique. Ils peuvent être placés dans tous les espaces de la médiathèque, de l'espace Enfance à l'espace Savoirs, en passant par l'espace Musique... C'est un objet ludique, qui attire la curiosité des usagers.

Les cubes 3D sont donc très mobiles et peuvent être placés aussi bien sur les tables thématiques que sur les étagères (en plus petit format). Pour ma part, j'ai réalisé deux types de cube en suivant cette logique : un cube à placer sur une table thématique et un second à placer sur une étagère pour rematérialiser un livre numérique. Une fois le modèle effectué, il est très simple pour les agents de la médiathèque de le reprendre et de l'adapter en fonction de leurs envies.



Illustration 31 : Cube 3D sur une table thématique dédiée aux œuvres de W. Shakespeare.
 (Source : photos personnelles)

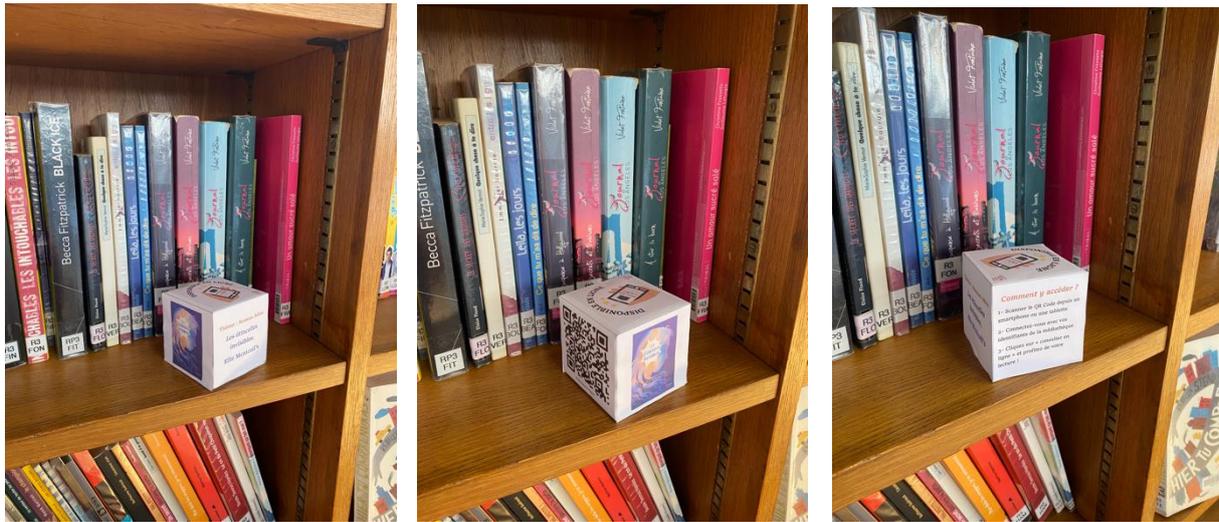


Illustration 32 : Cube 3D pour matérialiser les e-books sur une étagère. (Source : photos personnelles)

Partie 3 : Mise en perspective et ouverture

1. Les pistes de réflexion pour approfondir ce travail de valorisation des ressources en ligne

Ce mémoire apparaît comme une base de réflexion pour les professionnels des bibliothèques. En effet, sur une période assez courte de six semaines de stage, il est difficile d'arriver à une stratégie de valorisation des ressources en ligne aboutie et prête à être mise en œuvre dans une bibliothèque. Toutefois, le but était de donner envie aux agents de la médiathèque de réfléchir à dispositifs de valorisation des ressources numériques et à les informer sur les innovations et les expérimentations qui ont déjà été réalisées.

Ainsi, au cours de ce stage, je n'ai pas pu réaliser toutes les étapes de la valorisation des ressources en ligne, mais quelques pistes de réflexion peuvent être énoncées pour approfondir ce travail. Dans un premier temps, pour compléter le benchmarking, j'aurais aimé avoir le temps de me rendre dans chacune des médiathèques de quartiers du réseau de la Bibliothèque Municipale de Lille pour voir si elles ont mis en place des dispositifs de valorisation des ressources numériques. Ensuite, au cours de mon stage, je ne me suis pas du tout consacrée à la valorisation des contenus numériques pour les enfants car c'est un projet qui demande du temps. En effet, pour les enfants, il serait intéressant de valoriser les ressources numériques sous la forme de jeu ou d'atelier ludiques (jeu de piste, chasse au trésor avec des QR Codes par exemple) pour leur présenter les contenus numériques, tout en faisant de la prévention sur les dangers du monde digital. De même pour l'espace Musique, j'ai eu l'idée de créer une frise chronologique sur l'histoire de la musique, avec pour chaque référence, un QR Code qui renvoie vers des contenus en ligne en lien avec l'époque en question. Toutefois, c'est également un projet qui demande une réflexion plus poussée et un certain temps de création.

Enfin, pour aboutir cette stratégie de valorisation des ressources en ligne au sein de la médiathèque, il serait pertinent de travailler en collaboration avec le service de communication. En effet, cela permettrait de faire la promotion des ressources en ligne et d'expliquer aux usagers les différents dispositifs de matérialisation mis en place dans la médiathèque, à travers des articles sur le site web de la bibliothèque et surtout sur les réseaux sociaux.

2. Les limites et obstacles à la valorisation des ressources en ligne en bibliothèque municipale

Au cours de mon stage à la médiathèque, j'ai été surprise par l'existence de certaines limites et d'obstacles à la valorisation des ressources en ligne. En effet, les équipes de la médiathèque sont en partie freinées dans la réalisation de leurs expérimentations par leur hiérarchie, à la fois à l'échelle de la bibliothèque municipale mais aussi à l'échelle de la collectivité locale. Il semble difficile d'obtenir des moyens financiers de la part de la tutelle municipale et ce manque de moyen est un véritable frein à l'innovation. Les équipes doivent construire un véritable plaidoyer pour obtenir des ressources budgétaires et développer leurs projets. Aussi, la modernisation et la valorisation des expérimentations numériques ne semblent pas être la priorité au sein des services de direction de la bibliothèque, alors que c'est aujourd'hui l'un des enjeux essentiels pour attirer de nouveaux usagers en médiathèque. Enfin, il est également primordial de former l'ensemble des équipes de la médiathèque aux ressources numériques, à la fois pour pouvoir en faire la promotion auprès des usagers mais aussi pour les aider en cas de problème éventuel. Les équipes doivent donc être formées à la fois sur les fonctions techniques de base des plateformes numériques mais aussi sur le panel de ressources proposées par la bibliothèque. Il peut également être judicieux d'organiser, en interne, des ateliers de création de dispositifs de matérialisation des ressources en ligne, comme la réalisation de QR Codes ou la construction de cubes 3D.

3. Ouverture. Le projet de Bibliothèque Numérique Métropolitaine (BNM), menace ou opportunité pour les bibliothèques municipales de la Métropole de Lille ?

Enfin, en guise d'ouverture de ce travail de recherche, il est nécessaire d'évoquer le projet en cours de développement initiée par la Métropole de Lille : la Bibliothèque Numérique Métropolitaine (BNM), la « *bibliothèque de demain* »⁴⁸. Le 25 février 2022, le conseil métropolitain de Lille a voté la création d'une bibliothèque numérique métropolitaine et a lancé son développement. Il s'agit d'une plateforme en ligne sur laquelle les métropolitains auront accès à un grand nombre de ressources en ligne, à la fois des films, de la musique, des livres numériques ou encore des contenus d'autoformation. Le but de ce projet est d'accompagner les communes de la métropole dans leur transition numérique mais aussi de renforcer la culture à

⁴⁸ « La bibliothèque de demain », article en ligne sur le site web de la Métropole Européenne de Lille

l'échelle métropolitaine. C'est un projet d'une certaine envergure, qui amène à se demander s'il s'agit d'une menace ou d'une opportunité pour les bibliothèques municipales de la métropole. En effet, les usagers des bibliothèques auront accès à deux plateformes en ligne, qui semblent faire « doublon » : les ressources en ligne proposées par la Bibliothèque Municipale de Lille et celles proposées par la Bibliothèque Numérique Métropolitaine. À première vue, ce nouveau projet peut être perçu comme une menace pour les bibliothèques municipales puisque la Métropole de Lille semble avoir déployé un important budget à la fois pour proposer des ressources numériques attractives pour les usagers mais aussi en termes de communication et de promotion de ce projet. La communication n'a pas encore eu lieu mais devrait être affichée prochainement dans les 95 communes de la métropole et sur les différents sites web et réseaux sociaux. En réalité, ce projet de Bibliothèque Numérique Métropolitaine profitera quand même aux bibliothèques municipales de la métropole. En effet, *a priori*, pour accéder gratuitement aux contenus numériques proposés par la BNM, les usagers devront être inscrit à l'une des bibliothèques municipales de la Métropole de Lille. Par conséquent, ce projet devrait attirer une nouvelle population dans les bibliothèques municipales et diversifier les modes de consultation des documents. Affaire à suivre...

Conclusion générale

Pour conclure, comme on a pu le voir, les ressources en ligne constituent désormais une partie intégrante de l'offre documentaire proposée par les bibliothèques municipales. Elles sont un enjeu fondamental pour le développement et la modernisation de ces dernières. La difficulté est qu'il faut faire preuve d'imagination et de créativité pour valoriser ces contenus numériques auprès des usagers de la médiathèque. Ces contenus étant par nature invisibles et intangibles, il faut développer une stratégie de valorisation axée sur la communication externe et sur la matérialisation pour les intégrer aux collections physiques sur les étagères de la bibliothèque. Les professionnels des bibliothèques ont également un rôle à jouer dans cette valorisation puisqu'il est nécessaire d'accompagner et d'orienter les usagers vers les ressources numériques. Effectivement, le développement d'une offre documentaire numérique et de sa stratégie de valorisation représente un coût considérable pour les bibliothèques et leurs tutelles, mais des moyens simples et peu coûteux peuvent faire la différence dans les murs de la bibliothèque. À l'heure actuelle, même si les ressources numériques sont proposées depuis plusieurs années déjà par les bibliothèques municipales, nous ne sommes encore qu'aux prémices de leur valorisation. Relier le monde physique au monde numérique n'est pas simple, mais c'est une combinaison qui est désormais au centre de notre société.

Ce stage à la Médiathèque Jean-Lévy de Lille a pu confirmer mon désir de devenir une professionnelle des bibliothèques à la suite de mon Master Information-Documentation. Grâce à ce stage et à ce mémoire, j'ai enrichi mes connaissances dans le domaine des bibliothèques et j'ai pris conscience des enjeux liés au numérique. Cela me sera sans doute d'une grande utilité pour la suite de mon parcours.

Références bibliographiques

ABF, *Livre numérique en bibliothèque - Bilan de l'appel à témoignages*, <https://www.abf.asso.fr/4/157/741/ABF/livre-numerique-en-bibliotheque-bilan-de-l-appel-a-temoignages>, consulté le 2 juin 2022.

ACCART Jean-Philippe, 2016, *La médiation à l'heure du numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (coll. « Collection Bibliothèques »), 172 p.

ACCART Jean-Phillipe et RIVIER Alexis, 2012, *Mémento de l'information numérique*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (coll. « Collection Bibliothèques »), 184 p.

BARRON Géraldine et LE GOFF-JANTON Pauline, 2014, *Intégrer des ressources numériques dans les collections*, Villeurbanne, France, Presses de l'Enssib.

BESSARD-BANQUY Olivier et DESEILLIGNY Oriane, 2021, « Le livre ? Plus que jamais, le livre ! », *Communication & langages*, 22 mars 2021, N° 207, n° 1, p. 25-45.

BOURLIATAUX- LAJOINIE Stéphane et RIVIERE Arnaud, 2013, « L'enjeu des m-services en marketing touristique territorial : proposition d'un cadre d'analyse », *Recherches en Sciences de Gestion*, 1 avril 2013, N° 95, n° 2, p. 65-82.

DILLAERTS Hans, 2017, *Valoriser les ressources numériques alternatives dans les bibliothèques publiques : un vecteur d'opportunités pour le développement des biens communs*, s.l., Éditions du Cercle de la Librairie.

DUJOL Lionel (ed.), 2017, *Communs du savoir et bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (coll. « Collection Bibliothèques »), 190 p.

DUJOL Lionel et MERCIER Silvère, 2017, *Médiation numérique des savoirs : des enjeux aux dispositifs*, Montréal (Canada), les éditions ASTED inc.

GALAUP Xavier, 2012, *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB (coll. « La boîte à outils »).

GUSTHIOT Julien, 2010, « Les ressources numériques dans les médiathèques territoriales : état des lieux et lignes de fuites ».

HENARD Charlotte, 2019, *Le métier de bibliothécaire*, 13e éd. mise à jour., Paris, Éditions du Cercle de la Librairie (coll. « Le métier de bibliothécaire »).

JACQUESSON Alain et RIVIER Alexis, 2005, *Bibliothèques et documents numériques: concepts, composantes, techniques et enjeux*, Nouv. éd., Paris, Éd. du Cercle de la Librairie (coll. « Collection Bibliothèques »), 573 p.

JUANALS Brigitte, 2005, « Le livre et le numérique : la tentation de la métaphore », *Communication et langages*, 2005, vol. 145, n° 1, p. 81-93.

KINTZ Salomé, 2018, « La re-matérialisation des ressources numériques », <https://pro.bpi.fr/la-re-materialisation-des-ressources-numeriques/>, consulté le 2 juin 2022.

LE DEUFF Olivier, 2014, *La documentation dans le numérique*, Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (coll. « Papiers »).

LE MONDE « Bruno Racine : « Le livre a de beaux jours devant lui » », *Le Monde.fr*, 2016, 29 mars 2016.

MEL *La bibliothèque de demain*, <https://www.lillemetropole.fr/actualites/la-bibliotheque-de-demain>, 24 février 2022, consulté le 10 juin 2022.

MELOT Michel, 2004, *La sagesse du bibliothécaire*, Paris, Oeil neuf (coll. « Sagesse d'un métier »), 109 p.

MINISTERE DE LA CULTURE, 2022, *Synthèse de l'étude ressources numériques en bibliothèque de lecture publique confiée par le ministère de la Culture à Ipsos 2021 - 2022*, s.l.

PAPY Fabrice et LEBLOND Corinne, 2009, « Bibliothèques numériques : la nécessaire médiation », *Communication & langages*, septembre 2009, vol. 2009, n° 161, p. 37.

PIROLI Fabrice (ed.), 2015, *Le livre numérique au présent : pratiques de lecture, de prescription et de médiation*, Dijon, Éditions universitaires de Dijon (coll. « Collection Sociétés »), 136 p.

PIROLI Fabrice et HEILMANN Eric, 2014, « Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation », *Études de communication*, 1 décembre 2014, n° 43, p. 75-90.

PRENSKY Marc, 2001, « Digital Natives, Digital Immigrants », *On the Horizon*, MCB University Press, 5 octobre 2001, vol. 9, n° 5.

SALEH Imad, 2009, « Des bibliothèques numériques : état des lieux et perspectives », *Études et Documents Berberes*, 2009, vol. 28, n° 1, p. 167-183.

SOUAL Laurent, 2015, *Le livre numérique en bibliothèque: état des lieux et perspectives*, Paris, Éditions du Cercle de la librairie (coll. « Bibliothèques »).

SOUCHON Frédéric, 2014, « Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique.: Le cas des bibliothèques universitaires ».

WIKIPEDIA « Projet Gutenberg » dans *Wikipédia*, 2022, s.l., https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Projet_Gutenberg&oldid=192399938, consulté le 2 juin 2022.

Références juridiques

« Article L111-1 - Code de la propriété intellectuelle - Légifrance ».

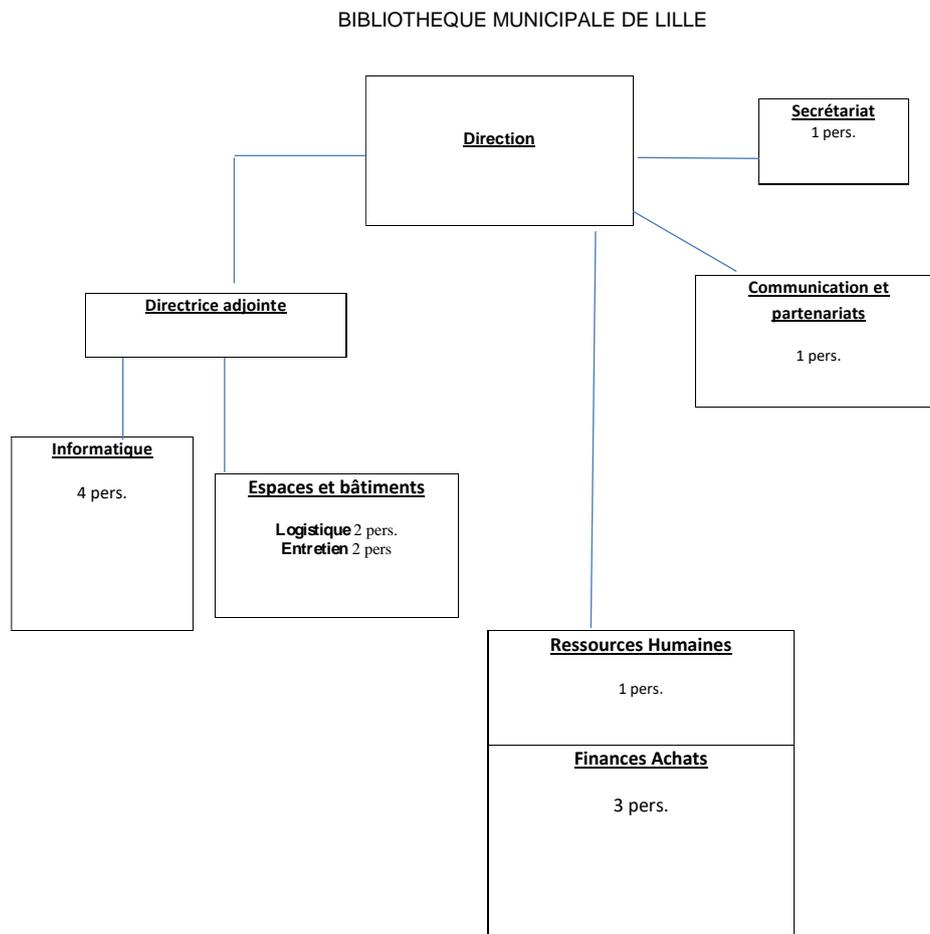
« Loi n° 2006-961 du 1 août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information (1). »

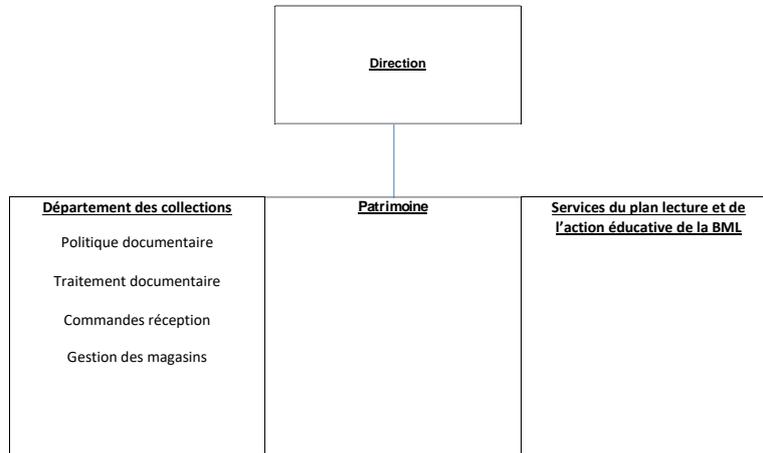
« Publications officielles - Journal officiel - JORF n°0081 du 04/04/2012 - Légifrance ».

Annexes

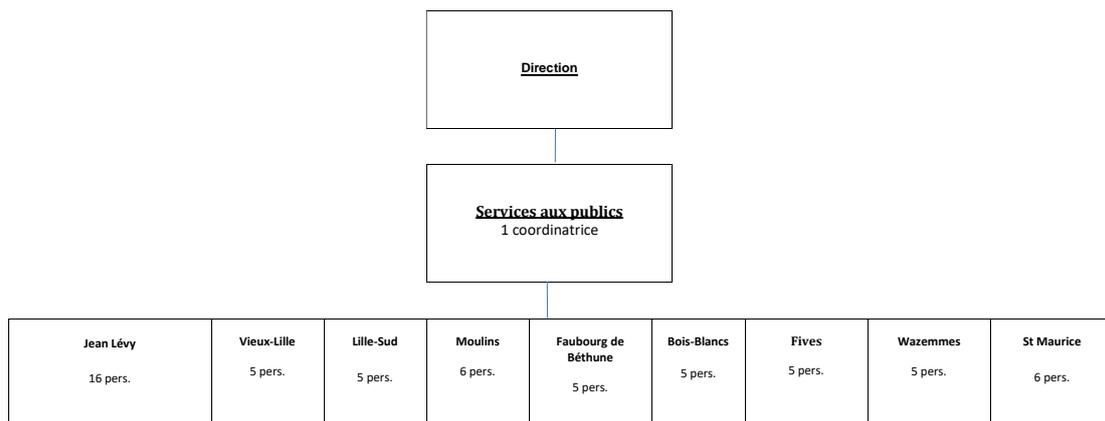
Annexe 1 : Organigramme de la Bibliothèque Municipale de Lille

(Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage)





Avril 2021



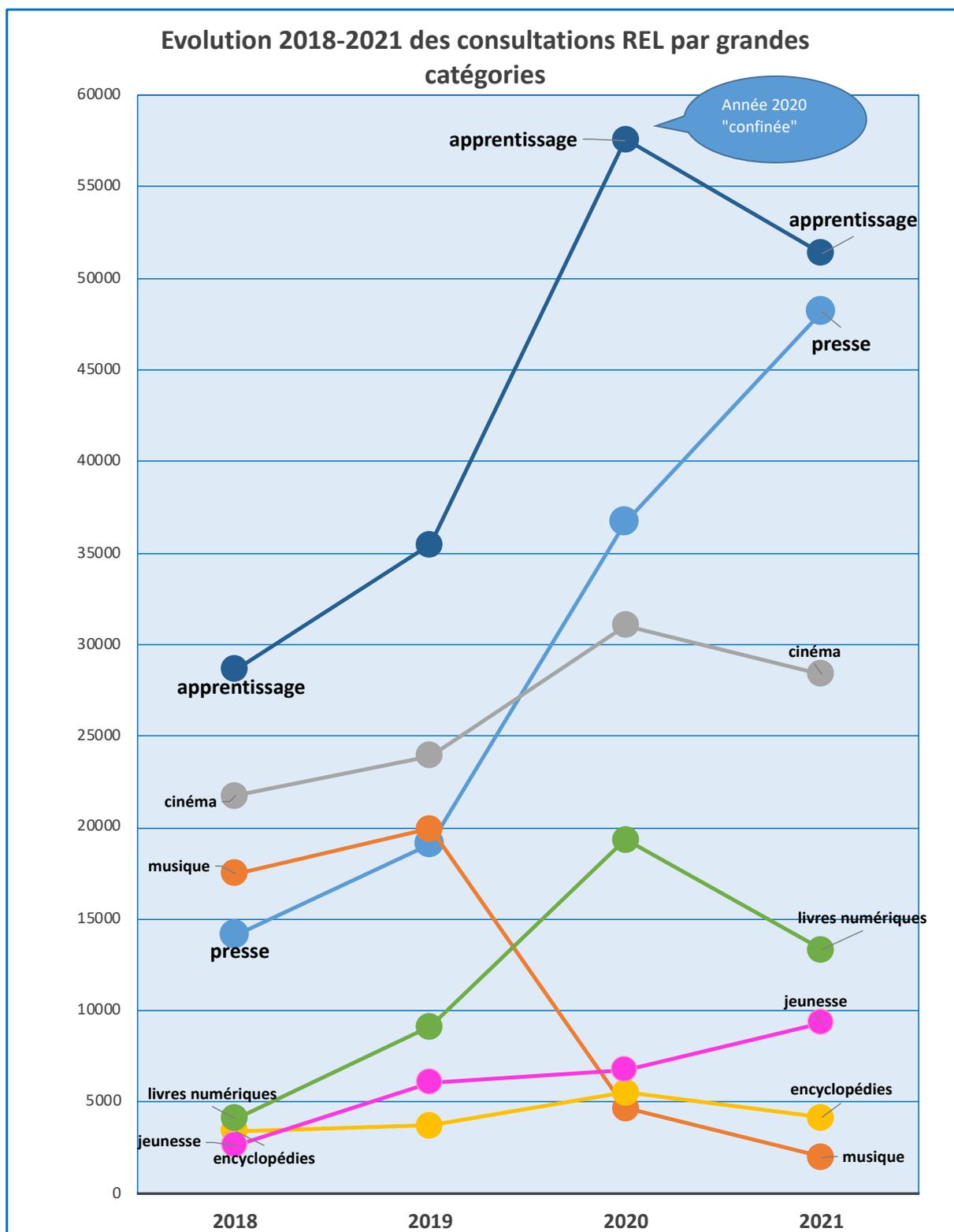
Avril 2021

Annexe 2 : Plan des espaces de la Médiathèque Jean-Lévy
 (Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage)



Annexe 3 : Évolution entre 2018-2021 de la consultation des ressources en ligne, par grandes catégories

(Source : documentation professionnelle fournie par le lieu de stage)



Annexe 4 : Extrait des réponses au questionnaire. Enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy
(Source : documentation personnelle)

Usager n°2 - date : mercredi 18/05/22

sexe : F

Question	Réponse de l'utilisateur
Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	oui
Quel âge avez-vous ?	32 ans
Quelle est votre situation professionnelle ? (Étudiant, ouvrier, cadre, retraité...)	artiste auteur
Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	non, pas du tout
Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	non, ne sais pas comment y accéder
Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	/
Quelles ressources utilisez-vous ?	/
A quelle fréquence ? (Rarement, parfois, souvent)	/
Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	communication sur les ressources en ligne et sur la manière d'y accéder

Usager n° 7 - date: samedi 21/10/22

sexe: M

Question	Réponse de l'utilisateur
Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	oui
Quel âge avez-vous ?	23 ans
Quelle est votre situation professionnelle ? (Étudiant, ouvrier, cadre, retraité...)	étudiant
Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	oui
Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	/
Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	oui
Quelles ressources utilisez-vous ?	films en streaming
A quelle fréquence ? (Rarement, parfois, souvent)	parfois
Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	contenus + actualisés, davantage de films récents

Usager n° 14 - date : mercredi 25/05/22

sexe : F

Question	Réponse de l'utilisateur
Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	oui
Quel âge avez-vous ?	29 ans
Quelle est votre situation professionnelle ? (Étudiant, ouvrier, cadre, retraité...)	salariée
Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	oui
Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	/
Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	non
Quelles ressources utilisez-vous ?	/
A quelle fréquence ? (Rarement, parfois, souvent)	/
Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	" je sais que ça existe mais je ne connais pas les contenus proposés, ni la manière d'y accéder "

Usager n°17 - date : samedi 28/05/22

sexe : M

Question	Réponse de l'utilisateur
Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	oui
Quel âge avez-vous ?	38 ans
Quelle est votre situation professionnelle ? (Étudiant, ouvrier, cadre, retraité...)	cadre
Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	Oui
Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	/
Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	oui
Quelles ressources utilisez-vous ?	prémière en ligne films sur ARTE VOI
A quelle fréquence ? (Rarement, parfois, souvent)	souvent
Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	communication en bibliothèque sur les nouveautés.

Annexe 5 : Tri à plat. Enquête sur l'utilisation des ressources en ligne de la Bibliothèque Municipale de Lille par les usagers de la Médiathèque Jean-Lévy
(Source : documentation personnelle)

Question 1 – Êtes-vous inscrit à la bibliothèque ?	Oui : 17 réponses Non : 3 réponses
Question 2 – Quel âge avez-vous ?	17-25 ans : 7 réponses 26-40 ans : 8 réponses + de 40 ans : 5 réponses
Question 3 – Quelle est votre situation professionnelle ?	Lycéen : 2 réponses Étudiant : 4 réponses Salarié : 7 réponses Cadre : 4 réponses Retraité : 1 réponse Autre (indépendant, à la recherche d'un emploi) : 2 réponses
Question 4 – Connaissez-vous l'offre de ressources en ligne proposée par la bibliothèque ?	Oui : 15 réponses Non : 5 réponses
Question 5 – Si non, avez-vous déjà entendu parler de ces ressources en ligne ?	Oui : 2 réponses Non : 3 réponses
Question 6 – Si oui, utilisez-vous ces ressources en ligne ?	Oui : 9 réponses Non : 6 réponses
Question 7 – Quelles ressources utilisez-vous ?	Presse en ligne : 8 réponses Films en streaming : 4 réponses Autoformation : 1 réponse
Question 8 – À quelle fréquence les utilisez-vous ?	Rarement : 2 réponses Parfois : 5 réponses Souvent : 2 réponses
Question 9 – Quelle(s) amélioration(s) pourraient être faites par la bibliothèque concernant ces ressources en ligne ?	Ne sait pas : 7 réponses Communication / Valorisation : 6 réponses Atelier, explications sur comment y accéder : 5 réponses Actualiser et diversifier davantage les contenus : 3 réponses Proposer une offre de prêt de liseuse : 1 réponse Améliorer l'interopérabilité sur smartphone / tablette : 1 réponse Je préfère les documents physiques : 1 réponse

Annexe 6 : Plan de valorisation des ressources en ligne (Source : tableau personnel)

N°	Action ou outil ?	Quoi ? Quel dispositif ?	Descriptif	Pour quelle(s) ressource(s) ?	Où ? Dans quel espace ?	Cibles ? Pour quel public ?	Ressources nécessaires ?	Observations ? / Difficultés ?
1	Action	Communication en ligne, sur les réseaux sociaux et sur le site web de la BM	-Publication sur la page Facebook de la BM, présentant les ressources en ligne disponibles -Publication pour proposer des sélections de livres numériques aux usagers / abonnés	- Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM	-Réseaux sociaux -Site web	-Les utilisateurs des réseaux sociaux (Facebook) -Les utilisateurs du site web de la BM	-Ressources humaines : agent pour faire des sélections numériques, pour les publier sur le Web	-Il serait intéressant de développer la possibilité d'inscription en ligne, pour que les personnes qui souhaitent simplement consulter les contenus numériques ne soient pas obligées de se déplacer à la médiathèque pour s'inscrire L'objectif est ici de mettre en avant les atouts des ressources en ligne, présentés de façon simple, ludique et accessible à tous
2	Action	Communication physique, dans les murs de la médiathèque	-Communication multicanale : en plus de la communication en ligne -Affiches, flyers, marque-page, etc.	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM	-Dans chaque espace, en fonction du type de ressource	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines et financières pour créer et positionner les outils de communication choisis	

3	Action	Atelier de découverte des ressources disponibles sur le site de la BM	-Idée d'un atelier sous forme de jeu de piste, de chasse au trésor, pour apprendre à utiliser les ressources numériques -Heure du conte numérique, par exemple avec vidéoprojecteur -Utilisation de tablettes numériques pour consulter l'application Munki	-Les ressources en ligne à destination des enfants -Application Munki -Plateforme Tout Apprendre	-Espace Enfance	-Les enfants, mais aussi leurs parents	-Ressources humaines pour l'organisation, la communication et l'animation de l'atelier	
4	Action / Outil	Table de valorisation des livres numériques	-Table / Étagère de sélection thématique ou par auteur de livres numériques -Utilisation de différents outils de rematérialisation des ressources en ligne (cubes 3D, QR Code, boîtiers DVD...)	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM	-Espace Fiction -Espace Savoirs -Hall de la médiathèque	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines pour l'organisation et la mise en place de cette stratégie de valorisation	Le but est de faire découvrir aux usagers les ressources en ligne et les inciter à les consulter, à la médiathèque et depuis chez eux

5	Outil	Borne numérique ou écran de consultation ou de téléchargement	- Mise en avant de la Bibliobox, avec guide d'utilisation - Bornes ou écran, soit pour la consultation des ressources en ligne sur place, soit pour le téléchargement de livres numériques, soit pour visualiser les collections numériques (idée de rayonnages virtuels) - Utilisation d'un écran pour présenter les ressources et proposer un « tuto » ou guide d'accès et d'utilisation	- Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM, en particulier les livres numériques (fiction et savoirs) de la plateforme Bibliobox	- Hall de la médiathèque - Espace Fiction - Espace Savoires	- Tous les usagers de la médiathèque	- Ressources budgétaires, par rapport au coût d'achat de la borne ou d'un écran - Ressources humaines pour la création des contenus numériques à diffuser sur la borne ou sur l'écran	Ex : borne 1D Touch
6	Outil	Fantômes	- Mise en place de fantômes dans les rayons, soit pour indiquer l'existence du livre physique en	- Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM, en particulier les livres	- Espace Fiction - Espace Savoires	- Tous les usagers de la médiathèque	- Ressources humaines pour la création des fantômes et leur mise à jour régulière, ainsi	

7	Outil	Cubes 3D	version numérique, soit pour renvoyer l'utilisateur vers la page de réservation du livre depuis le site web de la BM	numériques (fiction et savoirs) de la plateforme Bibliovox	-Espace Fiction (Bibliovox , Médiathèque Numérique) -Espace Musique (Philharmonie) -Espace Savoirs (Tout Apprendre, Universalis , Bibliovox)	-Tous les usagers de la médiathèque	que pour la mise en place des fantômes dans les rayons	
8	Outil	Application mobile	-Création et mise en place de cubes 3D, notamment sur les tables / étagères de sélection thématique -1 face titre du document numérique, 1 face auteur, 1 face résumé, 1 face QR Code pour renvoyer au catalogue en ligne	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM -Les informations pratiques	-Application mobile interopérable et accessible sur smartphone, tablette et téléchargeable	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines pour la création des cubes et leur mise à jour régulière, ainsi que pour la mise en place des cubes dans la médiathèque	
							-Ressources budgétaires : coût du développement de l'application -Questions juridiques	

9	Action / Outil	Coin consultation de	<p>BM de Lille, mais aussi des jeux ludiques pour les enfants et toutes les informations pratiques concernant la médiathèque (contact, plan, horaires...)</p> <p>-L'application pourrait également permettre à un usager de consulter le catalogue de la BM, puis de trouver plus facilement la localisation d'un ouvrage grâce à des indications simples (par exemple sous la forme d'un plan de chaque espace de la médiathèque)</p> <p>-Mise en place d'un coin dédié à la consultation</p>	<p>concernant la médiathèque</p>	<p>depuis n'importe quel système d'exploitation</p>	<p>-Tous les usagers de la médiathèque</p>	<p>-Ressources budgétaires : coût d'une ou</p>	<p>Utilisation d'une tablette numérique</p>
---	-------------------	-------------------------	--	----------------------------------	---	--	--	---

10	Outil	Étiquettes « Retrouvez- moi en version numérique »	de la presse en ligne	de la presse en ligne, depuis un poste fixe ou depuis une tablette numérique sécurisée	par la BM : Tout Apprendre, Europresse, Scopallo, Mediacités Lille, Mediapart...	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM	-Dans tous les espaces de la médiathèque, sur les documents disponibles en version numérique	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines : confection et mise en place des étiquettes	de plusieurs tablettes numériques	sécurisée grâce à un antivol ou en la fixant à un support
11	Action /Outil	Offre de prêt de liseuses	la presse en ligne	de la presse en ligne, depuis un poste fixe ou depuis une tablette numérique sécurisée	par la BM : Tout Apprendre, Europresse, Scopallo, Mediacités Lille, Mediapart...	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM	-Dans tous les espaces de la médiathèque, sur les documents disponibles en version numérique	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines : confection et mise en place des étiquettes	de plusieurs tablettes numériques	sécurisée grâce à un antivol ou en la fixant à un support

12	Outil	Box avec flyers dans les rayons	sélection d'auteur... -Liseuse à soi-même en téléchargeant les livres numériques depuis une plateforme	-Mise en avant des ressources numériques disponibles grâce à leur intégration dans les rayons physiques de la médiathèque -Utilisation de liens et de QR Code	-Toutes les ressources en ligne disponibles à la BM, en particulier les ressources d'autoformation, qui complète l'offre documentaire physique	-Espace Savoirs	-Tous les usagers de la médiathèque	-Ressources humaines : mise en place des box, création des flyers et mise à jour régulière des contenus	
----	-------	---------------------------------	---	--	--	-----------------	-------------------------------------	---	--