



Les ressources en ligne (REL) en bibliothèque départementale

Groupe numérique de l'ABD,
en collaboration avec Aénor CARBAIN, Julie DAVID et Eva STEIN,
élèves-conservateurs de l'INET

Avril-septembre 2020

Introduction

Nulle stratégie de lecture publique à l'échelle départementale ne s'exonère aujourd'hui d'une réflexion d'ampleur sur les enjeux du numérique dans la modernisation des réseaux de lecture publique, l'accompagnement à ces usages sur tout le territoire et la pertinence des contenus à mettre en œuvre.

Si "le numérique, ce n'est pas automatique !", la période de confinement liée à la crise sanitaire de la Covid-19 a illustré, de façon quasi-instinctive, la capacité, variable mais réelle, à proposer des ressources numériques départementales. Dès lors, l'accès aux ressources en ligne (REL) a pu connaître une forme de frénésie, essentiellement en provenance d'utilisateurs non-inscrits.

Le Ministère de la Culture a d'ailleurs mené les 25 et 26 mars une enquête flash* pour évaluer l'impact de la crise sanitaire Covid 19 sur les ressources en ligne des bibliothèques territoriales.

Dans le même temps, la liste de diffusion de l'ABD fourmillait de questions sur le rôle des BD dans la mise en œuvre et l'accompagnement de ces ressources, leurs coûts, leurs usages, l'enjeu de fidélisation de ces nouveaux publics ou encore les rapports aux éditeurs.

Aussi est-il apparu nécessaire de mener une enquête dédiée à l'offre et à la stratégie numérique des bibliothèques départementales pour tenter d'en retirer des profils types, permettre aux collectivités de disposer de comparatifs et d'argumentaires auprès des éditeurs, sans oublier une dimension prospective. Les projets foisonnent, adossés à une variété d'expérimentation d'outils qui transforment progressivement le cœur de métier des référents de territoire et amorcent une nouvelle forme d'ingénierie.

Cette enquête, diffusée entre le 5 et le 30 juin 2020, et l'analyse des réponses a bénéficié de l'appui de trois élèves conservateurs de l'INET et des membres du groupe numérique de l'ABD. Qu'ils et elles soient ici vivement remerciés de leur investissement.

*Anne-Marie Bock & Céline Meneghin, co-présidentes de l'Association des Bibliothécaires Départementaux
Céline Cadieu-Dumont, membre du CA, pilote du groupe numérique de l'ABD.*

* <https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-l-impact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19-sur-l-offre-numerique-des-bibliotheques-des-bibliotheques-territoriales>

1.

ÉTAT DES LIEUX

1.1 Présentation de l'échantillon

48 bibliothèques départementales ont répondu à l'enquête.

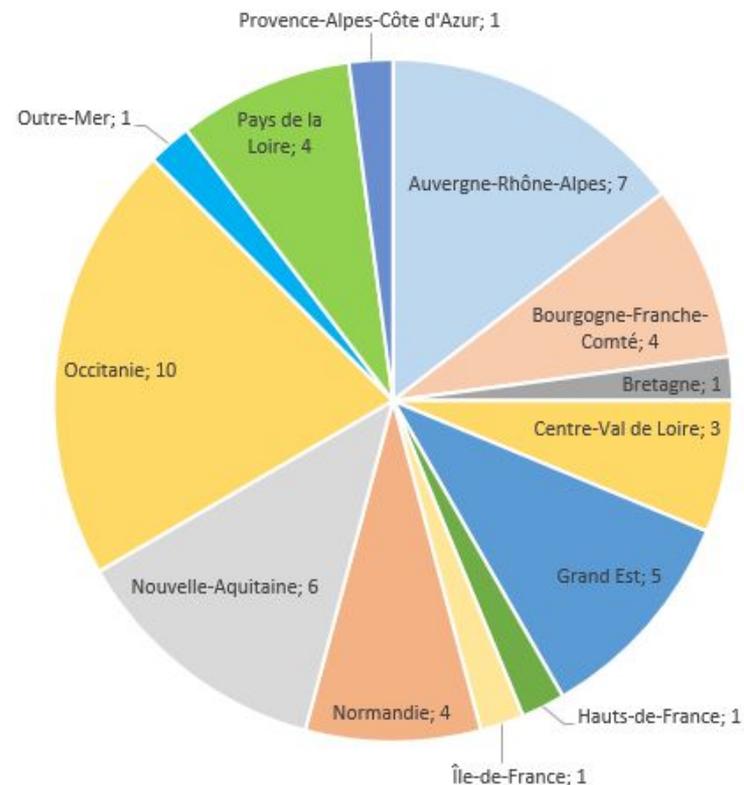
Le Grand Ouest très bien représenté, avec un nombre important de réponses du Sud-Ouest (Nouvelle-Aquitaine et Occitanie) et du Nord-Ouest (Normandie, Pays de la Loire et Bretagne).

De bons retours des régions Centre-Val de Loire, Bourgogne-Franche Comté et Auvergne-Rhône-Alpes.

Une sous-représentation de l'Île-de-France, des Hauts-de-France et de l'Outre-Mer.

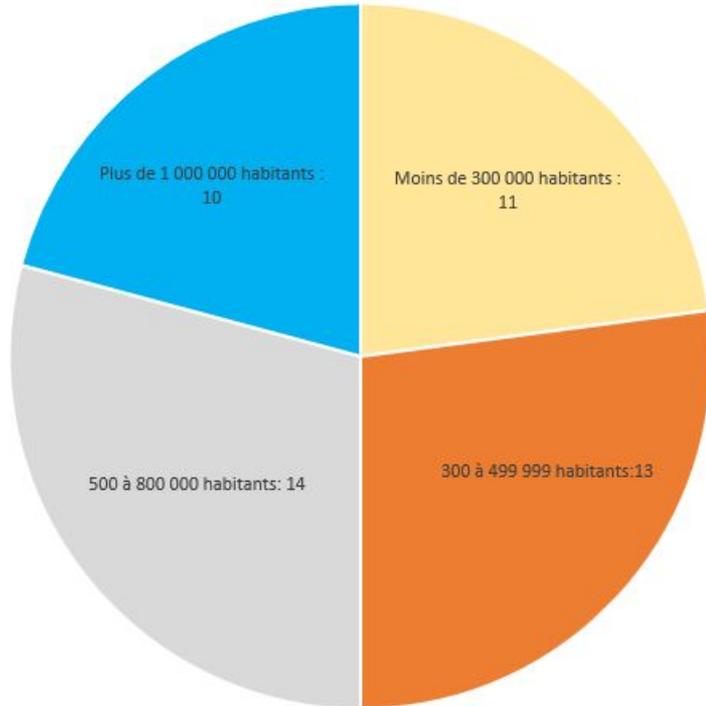
Au final, un **panel**, sinon exhaustif, du moins **représentatif des BD**, avec un **échantillon pertinent d'exemples de projets numériques départementaux** (initiatives précurseuses ou plus récentes).

Nombre de répondants par région



1.1 Présentation de l'échantillon

Nombre de répondants par tranches de population



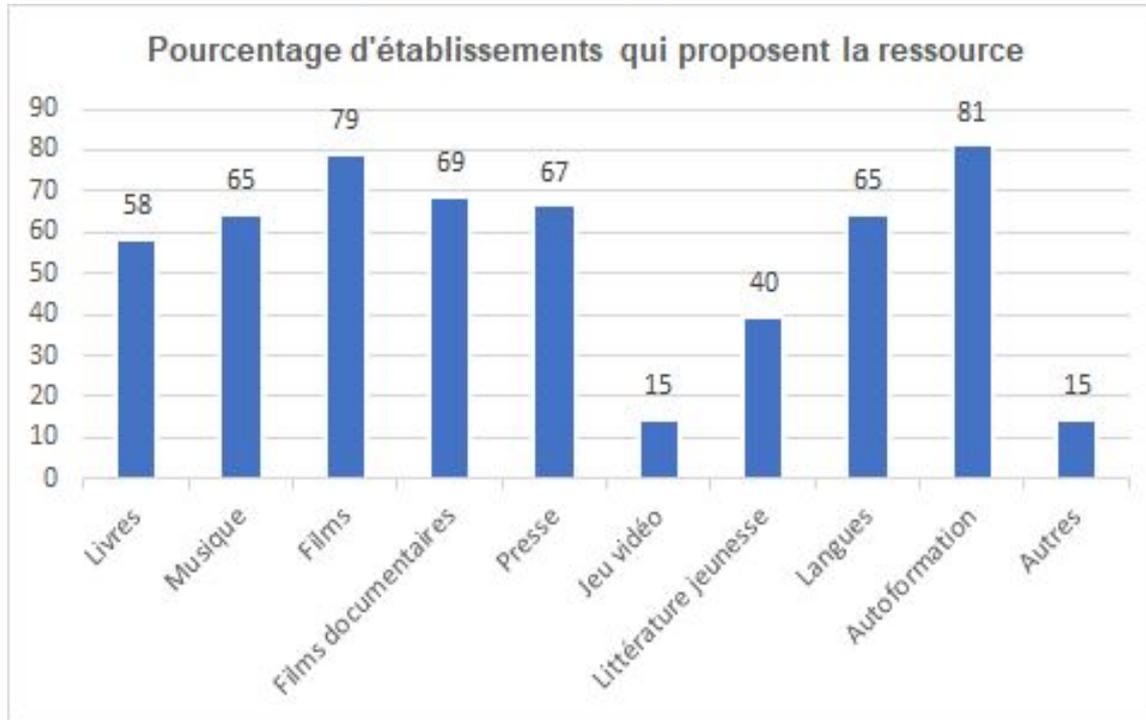
La prise en compte du critère démographique permet d'affiner les caractéristiques de l'échantillon, en définissant une typologie de territoires départementaux par strates de population :

- Moins de 300 000 habitants.
- Entre 300 000 et 500 000 habitants.
- Entre 500 000 et 800 000 habitants.
- Plus d'1 000 000 habitants.

L'échantillon illustre ainsi la **diversité des territoires représentés**, avec des bassins de population plus ou moins denses, qui intègrent néanmoins une dimension rurale prédominante.

1.2 Contenus

> Une diversité de ressources



Autres ressources proposées : livres audio, spectacles classiques, offre jeunesse, contenus produits par les BD.

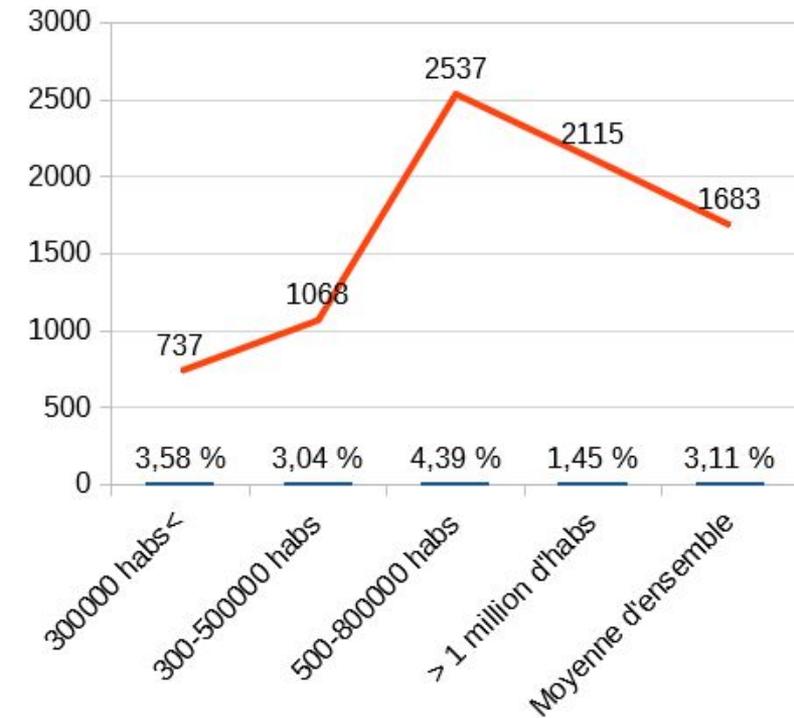
Le **cinéma**, l'**autoformation** et la **presse** sont les ressources les plus proposées par le panel sondé, illustrant une complémentarité avec les ressources physiques - parfois inexistantes en BD ou dans les bibliothèques partenaires (comme, par exemple, le prêt de DVD).

La **musique** est bien représentée dans les bouquets des BD, malgré la concurrence directe d'offres grand public leaders sur le marché du streaming.

Le **livre numérique** est encore peu présent au sein des offres des BD, en dépit de son intérêt manifeste tant de la communauté professionnelle que des usagers des bibliothèques.

Les **jeux vidéo** et la **littérature jeunesse** sont les ressources les moins représentées car elles demeurent des "niches" dans le marché des offres numériques (peu d'offres disponibles, contenus très spécialisés).

1.3 Publics



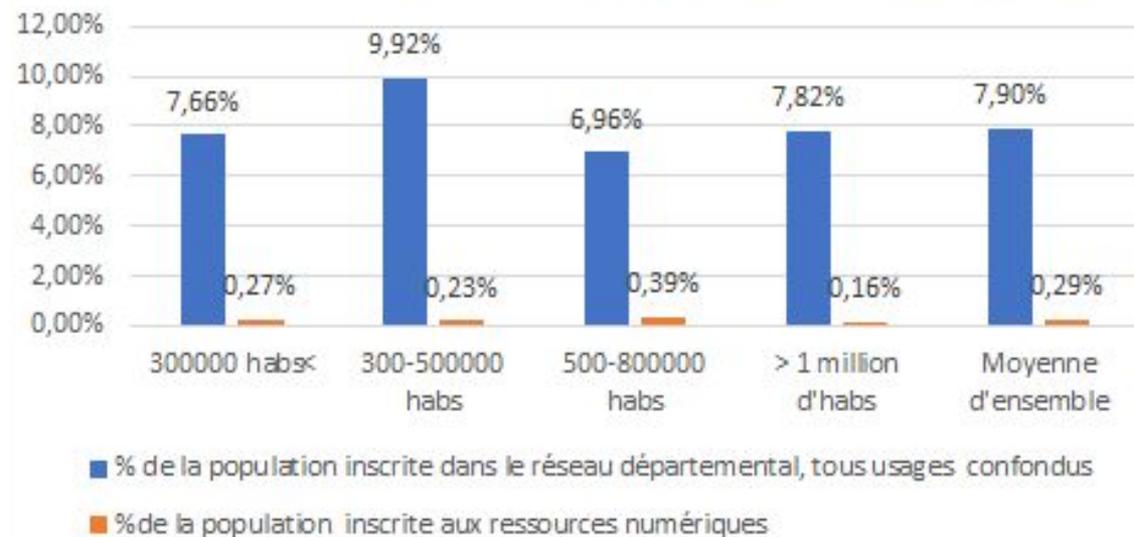
— Nombre moyen d'inscrits aux REL dans les réseaux départementaux

■ Part moyenne d'inscrits aux REL parmi l'ensemble des inscrits dans les réseaux départementaux, tous usages confondus

Le **taux de pénétration des REL** reste **très bas** : les offres numériques ne sont utilisées que par 3,11% des usagers des bibliothèques en moyenne.

Les offres numériques rencontrent donc encore difficilement leurs publics en bibliothèque, malgré un contexte souvent incitatif (gratuité de l'accès aux REL pour les usagers des bibliothèques partenaires). L'expérience récente du confinement a d'ailleurs confirmé ce constat, avec une découverte pour de nombreux usagers des bibliothèques des bouquets numériques proposés par les BD.

1.3 Publics



Rapporté à l'ensemble de la population départementale, le taux de pénétration des REL se réduit à 0,27% en moyenne.

La part d'inscrits aux REL ne suit pas celle des inscrits en bibliothèque, tous usages confondus : il n'existe **pas d'effet levier pour les REL** dans des territoires où les populations s'emparent le plus de l'offre de services des bibliothèques. Une dynamique territoriale de lecture publique ne constitue pas forcément un terrain propice à une meilleure appropriation des offres numériques par les populations, ainsi que l'illustre la situation des départements de 300 000 à 500 000 habitants.

Les **taux de pénétration les plus élevés** (dans les départements de moins de 300 000 habitants et dans ceux entre 500 000 et 800 000 habitants) permettent, par contre, de mesurer les effets d'une **politique volontariste des BD sur les REL**, lorsque ces dernières intègrent dans leurs projets un **accompagnement renforcé sur la médiation**.

1.4 Moyens dédiés

> Un effort financier réel

Population départementale	Budget moyen consacré aux ressources numériques	% du budget consacré aux ressources numériques en moyenne	Nb d'utilisateurs inscrits en 2019 en moyenne
300000 habitants <	24 286,20 €	14,68%	737
300-500000 habitants	36 246,36 €	11,83%	945
500-800000 habitants	53 068,77 €	14,21%	2537
> 1 million d'habitants	68 968,13 €	16,99%	2115
Moyenne d'ensemble	42 493,28 €	13,76%	1683

Le budget dédié aux REL ne correspond qu'en partie à l'importance de la population. Ainsi, paradoxalement, les bibliothèques des départements les plus peuplés ont moins d'inscrits que celles de la tranche 500-800 000 habitants, alors qu'elles consacrent davantage de budget aux ressources numériques.

L'examen des budgets affectés aux offres numériques traduit davantage le **rôle déterminant de la volonté politique** pour diversifier et favoriser l'accès à l'information, aux loisirs et à la connaissance, en s'appuyant sur les équipements culturels de proximité que sont les bibliothèques.

1.4 Moyens dédiés

> Un effort financier réel

Nombre d'habitants du département de la bibliothèque labellisée BNR	Budget moyen consacré aux REL	Strate de population desservie	Budget moyen consacré aux REL de l'ensemble des bibliothèques du même groupe
331915	32 000,00 €	300-500000	24 286,20 €
606511	91 500,00 €	500-800000	53 068,77 €
653742	45 150,00 €		
762941	47 000,00 €		
1 144 892	40 000,00 €	> 1 million	68 968,13 €
1 257 722	180 000,00 €		

Focus sur les BD labellisées "Bibliothèques numériques de référence" (BNR)

Parmi les répondants, 7 Bibliothèques départementales ont indiqué être labellisées BNR.

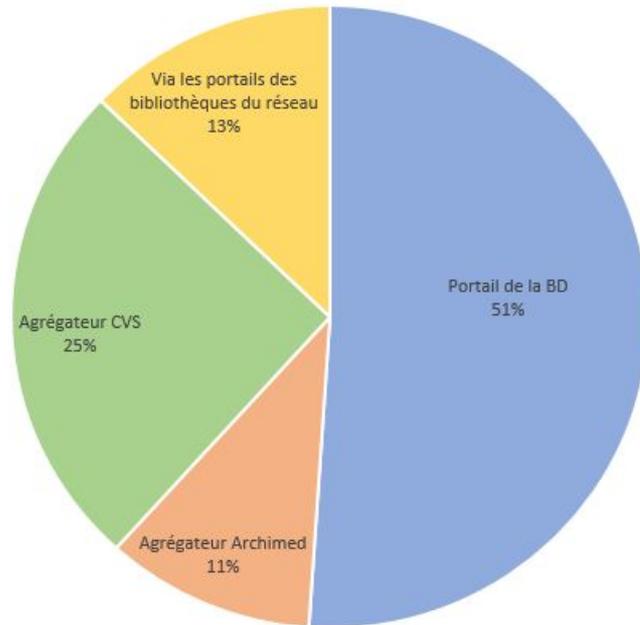
En termes de budget, on n'observe pas de différence significative entre ces BD et les autres bibliothèques de l'échantillon.

La participation au programme BNR illustre cependant, là encore, une **implication politique dans le développement des pratiques numériques.**

1.4 Moyens dédiés

> Des modes d'accès aux REL harmonisés

Modalités d'accès du public aux ressources en ligne

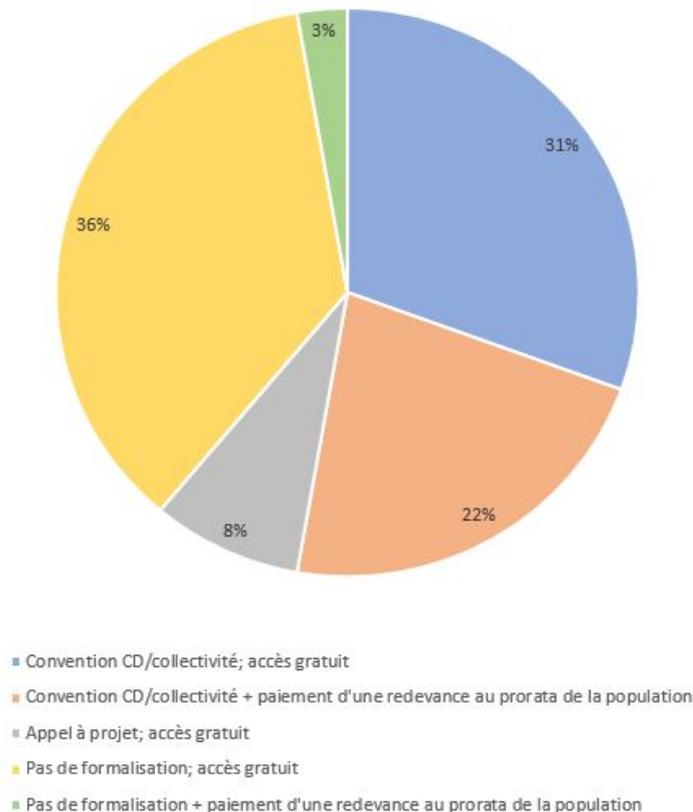


L'accès aux ressources en ligne s'effectue majoritairement via les portails des BD (51%) et permet de valoriser à la fois les autres services en ligne proposés, mais également les missions des BD auprès du grand public. C'est également le cas pour les portails et sites des bibliothèques du réseau (13%).

Les agrégateurs de contenus (36%), fournis par les prestataires de REL ou d'informatique documentaire, constituent une alternative notable, qui présente d'autres avantages, notamment en termes d'usages (ergonomie, mobilité).

1.4 Moyens dédiés

> Un cadre administratif encore empirique



Le **conventionnement** est l'option retenue pour la moitié des répondants (53%). Ces BD disposent de conventions spécifiques ou ont intégré l'accès aux REL dans les conventions qui lient leur collectivité aux communes ou intercommunalités partenaires.

La **mise en place** de ces nouveaux services demeure cependant **empirique** pour nombre de BD, principalement celles en phase d'expérimentation ou de déploiement des REL. 39% d'entre elles n'ont pas établi de cadre contractuel pour formaliser ce partenariat avec les collectivités partenaires. Quelques-unes (8%) l'intègrent dans le cadre d'un appel à projet.

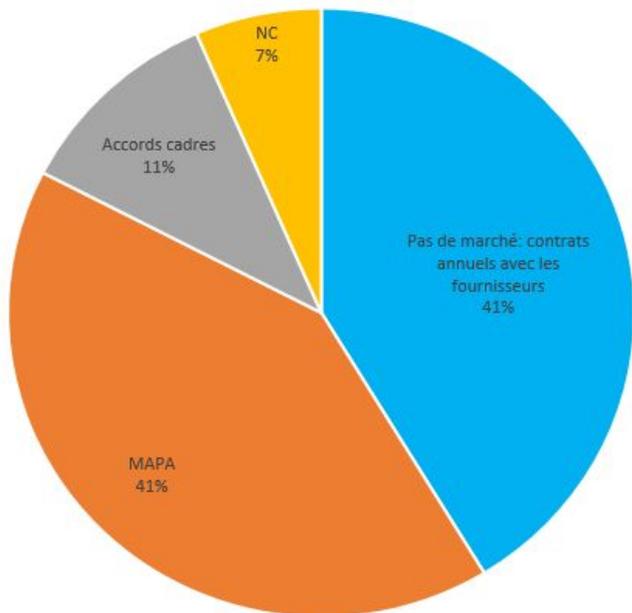
La **gratuité d'accès aux REL** pour les collectivités partenaires est le modèle principal (75% des répondants). Pour les 25% des BD demandant une contribution des collectivités calculées sur la base de la population, la redevance s'élève en moyenne à 0,13€/habitant.

Ces différentes modalités de coopération éclairent les **politiques publiques incitatives** mises en œuvre par les Départements dans l'accompagnement aux usages numériques, **alliant volontarisme et solidarité avec les territoires**. À noter que, parmi les répondants, 3 BD disposent, pour l'accès aux REL, d'un portail commun avec les villes de plus de 10 000 habitants hors réseau départemental.

1.4 Moyens dédiés

> Un cadre administratif encore empirique

Modalités d'acquisitions



Il n'existe **pas de modèle dominant concernant les acquisitions de REL** : les BD à parts quasi égales passent ou non des marchés publics, appliquant la lecture juridique de leurs collectivités. On ne constate pas de corrélation entre la mise en place d'un marché et la population desservie ou le budget global.

Les REL peuvent être considérées comme une seule et même prestation et entrent dès lors dans le cadre d'un **marché public** (procédure adaptée ou accord cadre), sauf si le budget global ne dépasse pas le seuil de publicité (40 000 € HT). Ainsi, les acquisitions de livres numériques via le dispositif PNB se retrouvent majoritairement intégrés dans les marchés de fournitures de documents physiques existants. Les acquisitions de ressources numériques passent par des groupements de commande pour 3 BD dans le cadre d'une coopération avec des villes de plus de 10 000 habitants.

Au contraire, d'autres collectivités considèrent chaque type de ressource comme une prestation par nature différenciée (abonnement, consommation à l'acte...). Dans ce cas, des **contrats annuels** sont souscrits auprès de chaque fournisseur.

1.4 Moyens dédiés

> Un cadre administratif encore empirique

Focus sur les pratiques d'acquisition de REL

Les BD font preuve d'**adaptabilité** dans leurs pratiques d'acquisition et dans le suivi du budget dédié.

Le **périmètre des abonnements** à souscrire peut ainsi s'opérer chaque année :

- par une adaptation au budget alloué
- par une évaluation préalable :
 - en fonction des populations à desservir, du nombre d'habitants ou du nombre d'inscrits.
 - sur la base des indicateurs de l'année précédente, à travers une analyse des données récoltées (consultations, consommation)
 - à partir d'une estimation du nombre potentiel de bibliothèques intéressées.
- Par un *benchmark* auprès d'autres BD
- En s'appuyant sur les recommandations des prestataires.

En cas de **dépassement des crédits avant échéance** (ressources soumises à la "consommation à l'acte"), les BD procèdent aux ajustements nécessaires :

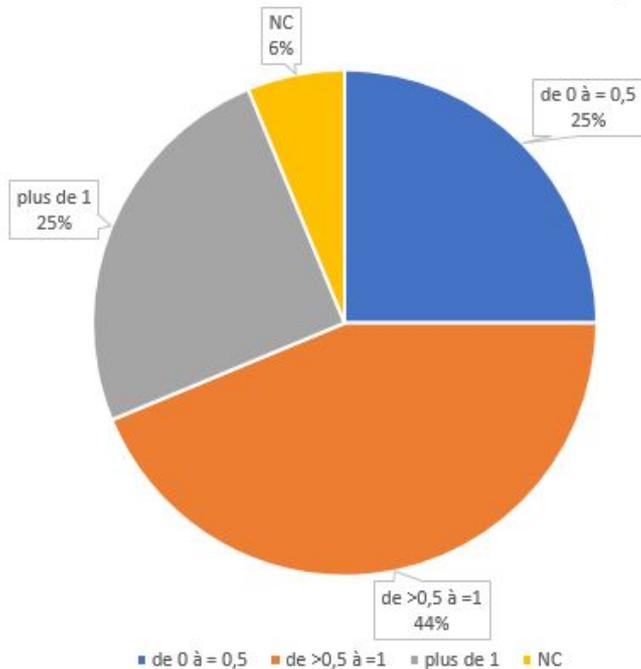
- Nouvelles commandes en fonction du budget disponible, dans le cadre du contrat annuel avec le(s) fournisseur(s).
- Passage d'un bon de commande hors marché ou avenant au marché public.

Le dialogue avec les prestataires tient un rôle essentiel dans ce suivi, avec des sollicitations d'ordre technique (suppression des comptes inactifs depuis plus d'un an pour réduire le nombre d'utilisateurs) ou commercial (négociations tarifaires).

1.4 Moyens dédiés

> Des moyens humains qui s'affirment

Nombre d'ETP dédiés aux ressources numériques



44% des BD répondantes disposent d'**½ à 1 ETP dédié aux REL.**

Dans le détail :

- Les départements de - 300 000 habitants déploient 0,7 ETP
- Les départements de 300 000 à 500 000 habitants déploient 0,9 ETP
- Les départements de 500 à 800 000 habitants déploient 1,7 ETP
- Les départements de + de 1 000 000 habitants déploient 1,3 ETP

On constate donc que les BD déployant un budget conséquent sur les REL (cf. p. 9) sont aussi celles qui ont mis en place un **accompagnement renforcé**, en mobilisant des moyens RH dédiés.

Un projet numérique affirmé s'accompagne donc d'un investissement conséquent de la collectivité départementale, et pas uniquement sur le volet budgétaire. Là encore, la volonté politique joue un rôle déterminant.



1.4 Moyens dédiés

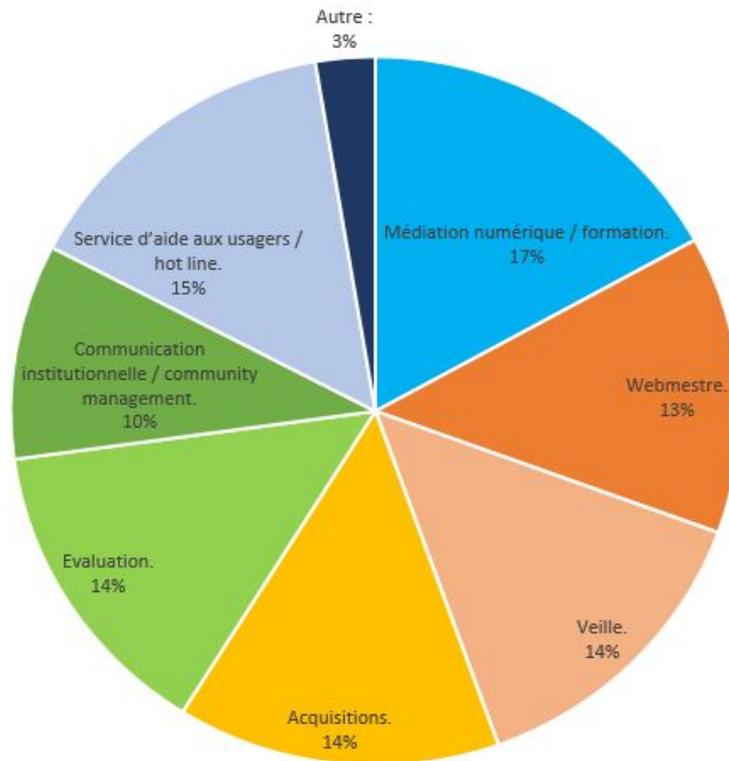
> Des moyens humains qui s'affirment

Les agents en charge des REL au sein des BD mobilisent un **panel de compétences très diversifié et transversal**, qui ne repose pas uniquement sur un socle technique.

Ce qui confirme à la fois la **fonction centrale d'ingénierie des BD sur les territoires** et **l'expertise des bibliothécaires départementaux dans l'accompagnement aux usages numériques**, véritables "couteaux suisses" et interfaces entre les bibliothèques de proximité et les publics.

Parmi les autres compétences mobilisées, sont citées notamment l'administration des comptes, la rédaction des marchés publics, la mise en place de conventions ou la gestion de projet.

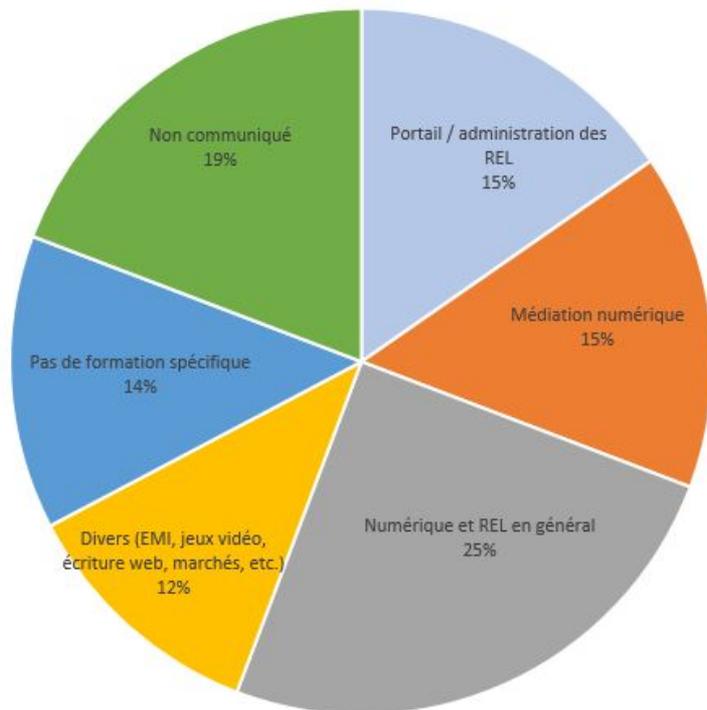
Compétences mobilisées



1.4 Moyens dédiés

> Des moyens humains qui s'affirment

Thématiques des formations suivies par les équipes des BD



Le déploiement de projets numériques en BD s'est appuyé sur la **formation de l'ensemble des équipes**, et pas uniquement des seuls agents en charge des REL. Elle permet d'**acculturer** progressivement les équipes des BD **aux enjeux et aux usages numériques**, avec une attention portée à la médiation (27% des formations proposées).

Hormis le recours traditionnel aux organismes de formation spécialisés (CNFPT, Enssib) et aux prestataires extérieurs, il est important de noter qu'une partie non-négligeable de ces **formations** (32%) ont pu être **mises en œuvre au sein des mêmes équipes**, à travers des temps d'échanges sur les pratiques. Cette donnée éclaire le positionnement particulier de la BD comme "organisation apprenante" et sa capacité à animer des équipes sur des dynamiques collectives.

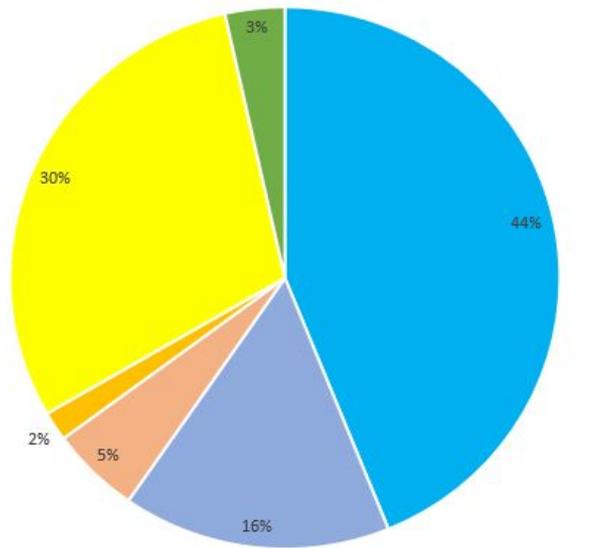
2.

ANALYSE ET PERSPECTIVES

2.1 Des freins au développement des REL

> Des indicateurs d'évaluation encore peu performants

Modalités d'évaluation *



■ Analyse des pratiques (nb inscrits / nb actifs / nb connexions) ■ Analyse des consommations : coût/usager
■ Analyse fréquentation des ateliers et formations ■ Sondages
■ Aucune ■ NC

L'**évaluation** de l'usage des REL est **centrée sur des données quantitatives** et reste dépendante des outils proposés (ou non) par les prestataires. Les statistiques proviennent principalement des fournisseurs de ressources (65%), des prestataires de portails (8%) ou d'une analyse croisée de ces deux sources (28%).

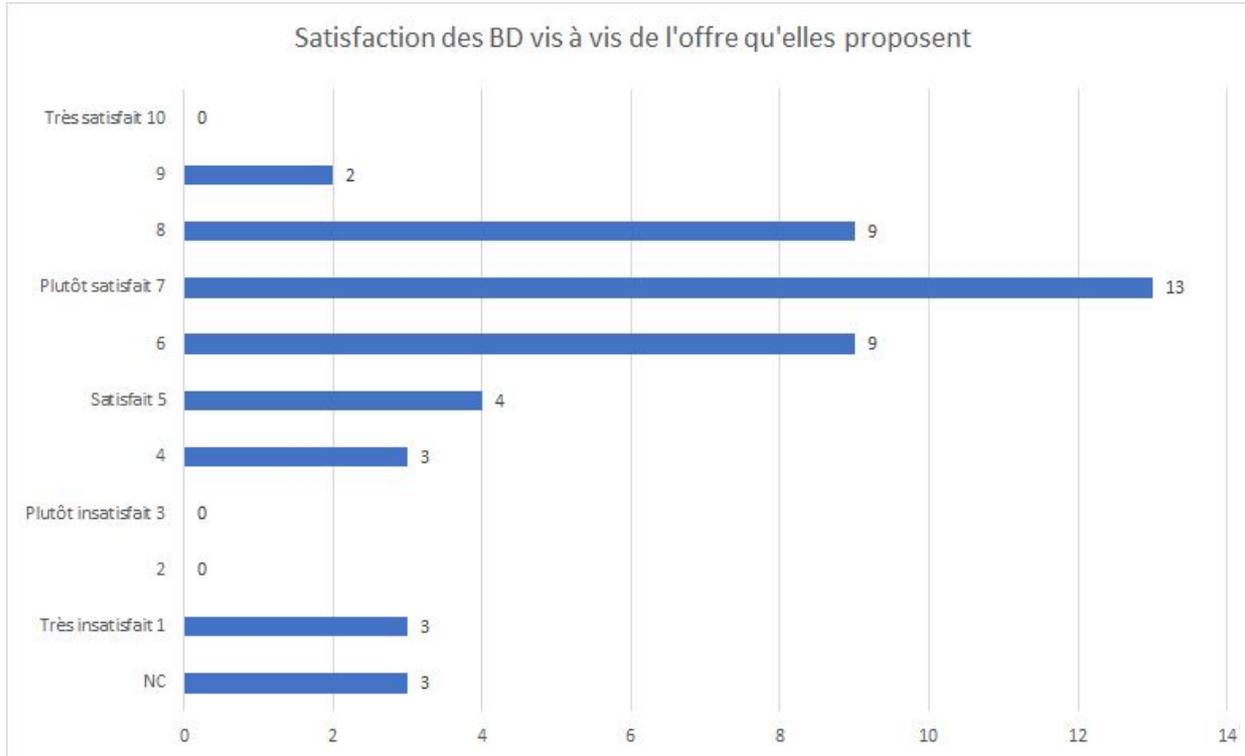
Si les analyses des inscriptions, de la consultation ou de la consommation des ressources sont répandues, les **analyses qualitatives** (sondages, enquêtes de satisfaction, évaluation des formations ou des actions de médiation à destination des publics) demeurent **marginales**.

Il est donc encore **difficile d'avoir une vision fine** de l'appropriation des REL par les publics, de l'adaptation des bouquets proposés aux besoins et aux attentes et, *in fine*, de la qualité du service rendu.

* Une BD peut mettre en place plusieurs modalités d'évaluation

2.1 Des freins au développement des REL

> Un niveau de satisfaction moyen



Le taux moyen de satisfaction est de **6,3/10**.

24 BD sur 45 répondantes ont fait part d'un niveau satisfaction élevé (avec une note de 7 à 9/10).

A contrario, 3 BD ont indiqué qu'elles sont très insatisfaites.

Le **déploiement des REL** semble donc pour le moins **perfectible**. Constat logique dans la mesure où les offres numériques constituent pour de nombreuses BD des projets encore récents (moins de 10 ans) et qu'elles ne disposent pas forcément ni des outils ni du recul nécessaires pour en évaluer la pertinence mais également adapter leurs interventions dans ce domaine.

2.1 Des freins au développement des REL

> Des motifs de résiliation bien présents

Le niveau d'insatisfaction, certes peu répandu, nous alerte sur les **difficultés pour les BD à porter des projets numériques en lien avec leurs missions**.

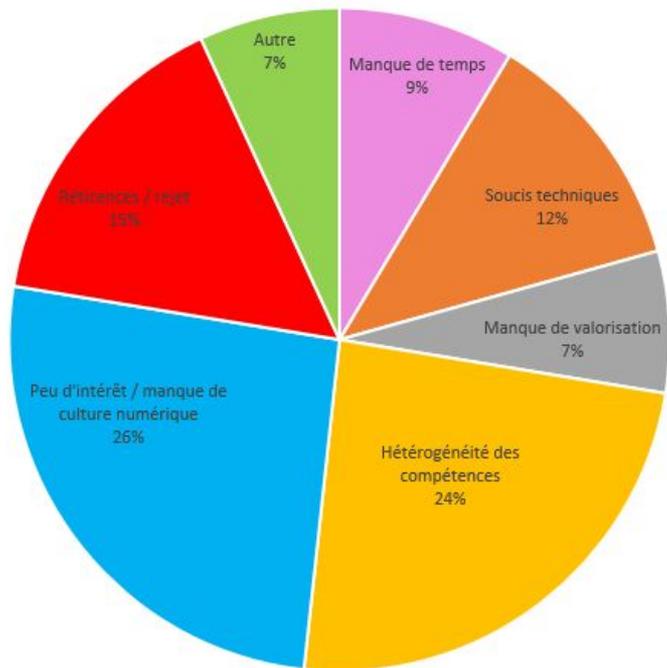
Cette analyse est confortée par le fait que **52% des BD répondantes ont fait part de leur volonté de résilier une ou plusieurs ressources** au cours de cette année 2020. Certes, il faut prendre en compte dans ce chiffre la part prise par les BD effectuant leurs acquisitions hors marché qui ont pris l'habitude d'ajuster leurs offres chaque année, après une analyse des ressources et de leurs usages.

L'examen des **motifs principaux de résiliation** révèle cependant des questionnements bien présents (déjà perçus lors d'échanges sur la liste de diffusion de l'ABD) sur :

- l'**inadaptation des contenus proposés** : trop spécialisés, trop lacunaires (offres jeunesse et jeux vidéo) ou ne répondant pas aux besoins et aux attentes des publics.
- le **modèle économique** de certaines ressources (cinéma, presse) axé sur la "consommation à l'acte" (achat de jetons) avec des coûts devenus trop importants
- les **modes d'accès aux REL** proposés et leur adéquation avec les pratiques numériques des publics, en pointant les lacunes, voire l'obsolescence, des solutions techniques proposés par les prestataires.

2.1 Des freins au développement des REL

> Une adhésion partielle des réseaux départementaux



Malgré une démarche volontariste, les projets numériques des BD se heurtent à la situation des réseaux départementaux, tant structurelle que conjoncturelle. **L'existence de freins à la diffusion des REL au sein même des bibliothèques partenaires** se révèle déterminante dans l'analyse.

Ces freins sont liés majoritairement à **l'absence d'un socle de connaissances et de compétences autour du numérique (50%)**. Ils sont d'autant plus accentués lorsqu'il s'agit de bénévoles, souvent âgés et éloignés des pratiques numériques, voire en situation d'illectronisme. Et il ne faut pas sous-estimer non plus au sein des équipes bénévoles les **phénomènes de rejet (15%)** et les **réticences à promouvoir ou développer le service (7%)**.

Les professionnels avancent plutôt leurs difficultés à se rendre disponibles pour se former et assurer la médiation des REL au quotidien dans leurs établissements (9%).

Les difficultés techniques constituent un frein encore important qui n'est pas à négliger et qui sera abordé dans la partie suivante.

Enfin, le contexte local en lui-même peut être source de difficultés, comme par exemple l'éloignement géographique de la BD (pour participer aux formations) ou le *turn-over* important au sein d'équipes bénévoles vieillissantes.

2.2 Un double paradoxe

> Un intérêt manifeste mais contrarié par les usages

Si les REL suscitent globalement l'intérêt, voire l'enthousiasme, des bibliothèques partenaires comme de leurs publics, la faiblesse des usages illustre de façon criante une double nécessité :

- Un **environnement numérique adapté aux usages**, avec des solutions techniques intégrant la notion d' "expérience utilisateur" dans leur conception et leur fonctionnement.

Que ce soit du côté des outils professionnels (SIGB et portails documentaires), des plateformes dédiées (agrégateurs de contenus) ou des ressources elles-mêmes, les conditions et obligations d'accessibilité ne sont pas réunies pour permettre un déploiement optimal des REL : ergonomie, gestion et valorisation des ressources, mobilité... Il est significatif que 12% des BD identifient ces difficultés techniques comme un frein à la diffusion des offres numériques dans leurs réseaux départementaux. C'est particulièrement vrai pour le livre numérique avec le dispositif PNB, dont l'utilisation reste extrêmement compliquée, même pour des usagers à l'aise avec les outils numériques.

- Un **accompagnement fort des BD** sur les missions de formation, d'action culturelle et de communication pour favoriser la médiation et l'appropriation des offres numériques, mais également la fidélisation des publics.

L'utilisation des REL se répand d'autant plus facilement qu'elle est appuyée localement au sein des BD par un accompagnement formation et la mise en place d'actions culturelles (ateliers réguliers, événements de type "festivals numériques"). Il ne faut pas négliger non plus le rôle de la communication dans la médiation des offres numériques. L'épisode récent du confinement avec la promotion des REL auprès des usagers des bibliothèques partenaires non-inscrits ou le développement d' "offres découverte" à destination de l'ensemble des habitants de certains départements illustre bien les potentialités d'une stratégie de communication adaptée au contexte et au territoire.

2.2 Un double paradoxe

> Des ressources à populariser mais difficiles à pérenniser

Si les REL méritent d'être mieux mises en valeur et promues auprès de publics divers, les BD ne peuvent toutefois pas envisager sereinement la pérennisation ou le développement de leurs offres numériques. Dans un contexte de contraintes budgétaires aigües au sein des Départements, elles doivent faire face à deux écueils majeurs :

- Une **dépendance à des modèles économiques** n'assurant pas la pleine maîtrise des dépenses par les BD.

Il y a un risque réel de voir à terme les REL concurrencer, voire dépasser, les ressources documentaires physiques dans les budgets d'acquisition des BD. Ce qui aurait aussi pour conséquence de fragiliser l'écosystème du livre en local. Dans le cadre de la passation de marchés publics ou d'accords cadres, certaines BD sont déjà confrontées à cette problématique, avec l'impossibilité d'attribuer des lots à des librairies du territoire qui ne peuvent se positionner sur le livre numérique.

- La **capacité à continuer à porter des dispositifs incitatifs** auprès des territoires

La majeure partie des BD ont mis en place les REL de manière volontariste : dans une logique de solidarité avec les territoires, les offres numériques sont proposées gratuitement au sein de leurs réseaux départementaux. Mais se pose rapidement la question de la pérennisation de ces services numériques innovants. 25% des BD ont d'ores et déjà mis en place une contribution financière des collectivités partenaires, souvent calculée sur la base de la population. Cette logique de cofinancement des REL, qui reste certes incitative mais qui repose sur la seule participation des collectivités partenaires, peut avoir, à terme, des effets pervers. Elle peut, par exemple, amener certaines collectivités à réduire le budget d'acquisition des ressources physiques ou à remettre en cause l'accès gratuit des usagers des bibliothèques de certains territoires.

2.3 Des pistes à explorer

> L'accompagnement aux usages

La **formation** autour des pratiques et des outils numériques est déjà très présente : elle constitue le mode d'intervention privilégié des BD (22%). 85% des BD ayant répondu à l'enquête proposent des formations autour du numérique auprès de leurs réseaux. Parmi celles-ci, toutes proposent des formations animées par le personnel de la BD, à l'exception d'une seule dont le projet est en train de se mettre en place. 44% des BD proposant déjà des formations font également appel à des formateurs extérieurs.

La formation apparaît comme une **mission centrale des BD** et se positionne **au centre de la stratégie d'accompagnement numérique** en direction des bibliothèques rurales, mais également dans les bibliothèques des communes de plus de 10 000 habitants. Cependant, elle ne permet pas aux équipes locales d'être autonomes dans la valorisation des REL auprès de leurs publics.

En complément, la **médiation** est donc essentielle pour garantir une appropriation par les équipes et les publics. Certaines actions en ce sens peuvent être menées :

- Mise à disposition en prêt permanent de tablettes dans les bibliothèques pour permettre aux équipes comme au public un accès quotidien et pérenne,
- Création de tutoriels et modes d'emploi pour les usagers (accès et fonctionnement des REL, utilisation de PNB),
- Accompagnement *in situ* à l'animation d'ateliers auprès des bénévoles, avec mise à disposition de fiches pratiques d'activités clés en main,
- Accompagnement *in situ* à la mise en place et à l'animation d'actions de médiation numérique auprès des publics.

Dans cette optique, la **formation des bibliothécaires départementaux** pour en faire des "ambassadeurs du numérique" auprès des bénévoles des réseaux apparaît comme **indispensable**. Le **recours à des jeunes volontaires en service civique** peut être un atout pour assurer des interventions au plus près des équipes, sur le territoire.

2.3 Des pistes à explorer

> La révision et l'élargissement des offres numériques

La **composition des bouquets numériques** proposés par les BD doit être questionnée.

Les BD ont-elle vocation à proposer des services alternatifs de *streaming* audio et vidéo dans un marché très concentré et concurrentiel qui évolue constamment, alors même que le modèle économique proposé aux BD par les fournisseurs leur est défavorable financièrement ?

Un **rééquilibrage des offres** avec une montée en puissance du **livre numérique** peut être envisagée. Son succès auprès des usagers est à noter, malgré un accès encore complexe et peu ergonomique. Toutefois, l'offre de livre numérique se distingue elle aussi par son coût important. Là encore, quelles limites les BD doivent-elles se fixer dans le développement de ce type d'offre ? Jusqu'où aller pour satisfaire des usagers avertis et déjà fidélisés ? Comment articuler cette offre avec les missions sociales des Départements ?

Sur ces questions, les **ressources éducatives et d'autoformation** peuvent, elles, apporter des éclairages intéressants. La majorité des BD répondantes souligne l'importance de ces ressources pour le soutien scolaire, la lutte contre le décrochage, l'aide aux devoirs ou encore la préparation aux concours. Utilisées dans le cadre des accueils de classes ou des groupes d'aide aux devoirs déjà en place dans les bibliothèques, ces ressources peuvent apporter une plus value en matière de contenus, mais aussi démontrer un intérêt concret du numérique auprès des équipes réticentes. Les ressources d'autoformation (comme le "Code de la Route", qui remporte un succès grandissant) participent également aux pratiques de loisirs, à la formation tout au long de la vie et à l'accompagnement des citoyens.

Les **ressources libres et gratuites** ne sont pas à négliger. Le travail de veille et de recommandation mené par les BD et leurs partenaires pendant le confinement a démontré l'intérêt de se saisir de contenus non-commerciaux ou de produire directement des contenus, qui se révèlent tout aussi pertinents que ceux proposés par les prestataires et quelquefois même plus adaptés aux attentes des publics. Cette démarche a apporté une réelle plus-value aux offres numériques existantes. Saluée tant par les bibliothèques partenaires que par les publics, elle constitue une alternative intéressante à explorer.

2.3 Des pistes à explorer

> La révision et l'élargissement des offres numériques

Cette redéfinition des contenus proposés doit s'accompagner d'un **renforcement de l'accessibilité aux REL**.

La généralisation d' "offres découverte", testées notamment à la faveur du confinement du printemps 2020 peut être envisagée comme une première réponse, facile à mettre en place pour les BD (par exemple, à travers la création d'un compte test pour 15 jours à confirmer par une inscription en bibliothèque).

Plus globalement, le développement d'une culture du *marketing* au profit des offres numériques départementales est en enjeu fort pour la diffusion des REL sur les territoires et leur rencontre avec les publics.

Cette démarche peut permettre d'intégrer une réflexion nécessaire sur les moyens d'accès aux REL : refonte des sites et des portails (nouvelles fonctionnalités, plateformes dédiées jeunesse), développement de la mobilité (avec, par exemple, la création d'une application commune aux BD).

Enfin, les **relations avec les fournisseurs** de REL doivent faire l'objet d'une "mise à plat".

Si l'enquête a bien démontré la variété des pratiques d'acquisition du côté des BD, elle a également éclairé la diversité des offres et approches commerciales des éditeurs, avec une logique du "cas par cas" qui s'opère au détriment d'une réponse harmonisée et transparente.

L'élaboration d'un *vademecum* par l'interprofession (ABF, ABD) en lien avec le CAREL peut constituer une première étape pour éclairer le paysage des REL en bibliothèque, porter une parole commune et entretenir le dialogue avec les prestataires sur de nouvelles bases.

2.3 Des pistes à explorer

> REL et inclusion sociale

65% des BD répondantes estiment que les REL peuvent **contribuer à la réduction de la fracture sociale**.

En lien avec les missions sociales des Départements, les BD ont logiquement identifié des axes de travail structurants et transversaux :

- **Lutter contre la fracture numérique** : la réduction des inégalités d'accès à l'outil informatique et à internet et le développement des aptitudes à utiliser et à comprendre les outils et services numériques ("littératie numérique") sont des leviers incontournables. La collaboration avec des partenaires sociaux pour aller chercher les publics les plus éloignés figurent parmi les dispositifs cités dans des démarches d'accompagnement au numérique.
- **Garantir la gratuité des services numériques**, considérée comme une condition indispensable à l'accès à la culture et aux savoirs.
- **Favoriser l'insertion et contribuer à réduire l'illectronisme**, en s'appuyant sur les ressources d'autoformation (FLE, recherche d'emploi) et en accompagnant les démarches administratives en ligne dans un cadre sécurisé et en partenariat avec les opérateurs locaux et les travailleurs sociaux*.
- **Favoriser l'accessibilité** : 70% des BD mettent en place des démarches d'accessibilité numérique sur leurs portails. Néanmoins, peu de REL sont elles-mêmes accessibles. Parmi les publics ciblés par ces projets inclusifs, les personnes présentant un handicap visuel ou cognitif (en particulier les troubles DYS) et les seniors sont les plus souvent cités.

* Le réseau des BD, comme l'ensemble de l'interprofession, reste en attente des conclusions du groupe de travail sur "l'inclusion numérique en bibliothèque" (mis en place en 2019) et des recommandations du Ministère de la Culture sur l'intervention des bibliothécaires dans l'accompagnement des démarches en ligne.

2.3 Des pistes à explorer

> Amplifier les dynamiques partenariales

Seules 44% des BD ont mis en place des **partenariats autour du numérique**, alors que ceux-ci sont des **leviers privilégiés** pour diffuser les nouveaux services mis en place par les BD et travailler en direction de publics spécifiques.

Ils sont portés localement avec les **partenaires associatifs** œuvrant dans des domaines ciblés (éducation aux médias et à l'information, fabrication numérique...) avec une forte coloration "éducation populaire" ou des **équipes pédagogiques** (notamment par le biais des professeurs documentalistes en collège). La **mise en réseau des bibliothèques avec les acteurs de la médiation numérique** doit être approfondie et peut être portée localement par les BD en lien avec les stratégies d'aménagement numérique initiées par certains Départements.

Les partenariats ont pour finalité la mise en oeuvre :

- de cycles d'animations et d'ateliers
- de festivals numériques en maîtrise d'ouvrage directe ou en participant à des festivals numériques organisés par des associations ou autres collectivités
- de projections de créations, d'oeuvres ou de contenus numériques
- de prêt de matériel
- de sélections de livres numériques dans le cadre de prix littéraires par exemple.

Le **soutien d'autres collectivités** est **essentiel dans la réalisation des projets de médiation numérique**, à travers un cofinancement ou un appui organisationnel.

Le **Ministère de la Culture** joue un **rôle important dans la structuration des projets numériques des BD** *via* des dispositifs qui participent à l'amélioration de l'appropriation de l'offre par les réseaux et les publics, ainsi qu'au développement d'actions culturelles :

- le label "Bibliothèque numérique de référence" (BNR)
- le Contrat départemental Lecture Itinérance, dédié aux BD

Conclusion

> Pourquoi proposer des REL en BD ?

- **Enjeu majeur de développement pour le réseau des BD** en tant qu'acteur de la réduction de la fracture numérique, dans une démarche inclusive en direction de tous les publics.
- **Enjeu de service public en lien étroit avec les missions sociales des Départements** : accompagner les équipes des bibliothèques (et donc indirectement le public) dans l'acquisition de compétences indispensables à la vie quotidienne et participer plus largement à la diffusion de la littératie numérique, dans un environnement où le numérique est aujourd'hui omniprésent.
- **Enjeu de solidarité et d'aménagement du territoire** : le coût des REL est inabordable en ruralité sans l'aide des BD.

> Comment faciliter l'accès aux REL ?

- Considérer l'**aspect évolutif des REL dans l'accompagnement des usagers**
- Déployer une **stratégie d'ingénierie auprès des réseaux départementaux** : formations personnalisées, accompagnement à la médiation, accompagnement à la gestion de projet, mise en oeuvre d'actions envers les publics en maîtrise directe.
- Se substituer aux réseaux quand il le faut pour garantir l'équité d'accès à l'information et aux savoirs : mettre en place des **médiations directes**, dans les BM (ateliers, festival numérique), en s'appuyant sur des partenariats locaux.
- Développer une **évaluation qualitative** permettant d'être au plus près des attentes et des besoins des publics desservis (bibliothèques partenaires et usagers) afin d'**adapter les modalités d'accompagnement aux usages** : des enquêtes de terrain auprès des bibliothèques ou des sondages auprès des participants aux actions de médiation numérique (à chaud à la fin des ateliers ?) pourraient utilement compléter les statistiques

Conclusion

> Remarques

- La faiblesse du nombre d'usagers touchés, en BD plus qu'en BM, s'explique en partie par la nature même des réseaux départementaux, avec une prégnance d'équipes bénévoles en situations d'illectronisme.
- En zone rurale, il semble judicieux de parler de "taux de pénétration" du numérique : les publics restent difficiles à atteindre.
- Au sein même des BM, les formations ne suffisent pas et concernent essentiellement des personnes déjà convaincues.

Il n'existe donc **pas d'effet levier sur la diffusion des REL dans les réseaux départementaux**, comme l'illustre d'ailleurs bien le contexte de crise sanitaire vécu actuellement. Le confinement a, en effet, permis de mesurer en temps réel l'impact des offres numériques des BD sur les pratiques, avec un élargissement notable des publics desservis. Cependant, l'immense majorité de ces nouveaux usagers n'a pu être fidélisée à l'issue du confinement. Ces nouvelles inscriptions sont restées des "adhésions de contexte" (possibilité de tester de nouveaux services en ligne, de découvrir une offre de vidéos ou de livres numériques), mais elles ne sont pas traduites par un report vers les bibliothèques de proximité. Par contre, le confinement a été l'occasion pour les bibliothèques partenaires de faire une promotion active des REL fournies par les BD auprès de leurs usagers non-inscrits. À ce titre, cette expérience a contribué à lever les réticences des publics à s'emparer de ces nouveaux services.

L'**accompagnement aux usages** et l'**appropriation d'une culture numérique commune** restent des **axes de développement centraux pour les BD** et nécessitent, à ce titre, des **moyens humains adaptés**. Le programme "Bibliothèque numérique de référence" constitue certes une opportunité et traduit une prise en compte du rôle des BD dans l'accompagnement au numérique. Mais il ne peut constituer une réponse pérenne aux problématiques de médiation identifiées.

Le **soutien du SLL et de l'interassociation** (CAREL, ABF...) est **essentiel** pour mettre en adéquation les besoins et les offres des prestataires de REL, notamment pour le livre numérique, mais aussi pour développer leur accessibilité, en particulier pour les usagers en situation de handicap.

Remerciements / Crédits

- Les élèves conservateurs de l'INET : Aénor Carbain, Julie David, Eva Stein
- Le groupe numérique de l'ABD : Christel Belin, Céline Cadieu-Dumont, Isabelle Chareyron, Anne Legoff, Aurélien Moreau.
- Coordination : Céline Meneghin, co-présidente de l'ABD.

Document publié sous licence Creative Commons [CC BY NC SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

