

Mémoire de stage

Médiation numérique dans les bibliothèques : Enjeux et/ou défis pour les bibliothécaires ?



NGUYEN Hong Lam
Master 1 Information – Documentation
Année scolaire 2018 – 2019

Tutrice de stage : **Nadine Bruno**

Directrice de stage : **Mylène Costes**

Mai 2019

Remerciements

Avant de débiter ce mémoire, je tiens à remercier Nadine Bruno de m'avoir accepté en stage au sein de sa bibliothèque, ainsi que l'équipe des bibliothécaires de m'avoir accueillies et si bien intégrée.

Je tiens également à remercier vivement Nadine Bruno, Gilabert-Carpentier Marie, Bel Julie, Balsarin Christophe qui ont su m'épauler, me former aux missions requises par le poste de bibliothécaire, et qui ont toujours été très disponible pour m'aider lorsque j'en avais besoin.

Ils m'ont laissé beaucoup de responsabilités et m'ont accordé leur confiance, ce pour quoi je leur en suis très reconnaissance. Cette expérience fut pour moi très formatrice et m'a aidé à affiner mon projet personnel tout en prenant conscience des enjeux du travail en bibliothèque.

Je remercie également Madame Mylène Costes, directrice de mémoire, pour sa gentillesse, sa disponibilité et ses conseils concernant la rédaction de ce travail.

Enfin, je remercie l'ensemble de l'équipe pédagogique et administrative du Département DDAME pour m'avoir préparé et encadré jusqu'à la réalisation de ce stage.

Mémoire de stage

Médiation numérique dans les bibliothèques : Enjeux et/ou défis pour les bibliothécaires ?

NGUYEN Hong Lam
Master 1 Information – Documentation
Année scolaire 2018 – 2019

Tutrice de stage : Nadine Bruno

Directrice de stage : Mylène Costes

Mai 2019

Table des matières

| | |
|---|----|
| <i>Introduction</i> :..... | 1 |
| <i>PREMIÈRE PARTIE : Perspective de la médiation numérique</i> | 5 |
| I. L'avènement de l'ère 2.0 | 6 |
| 1. Définition de l'état d'esprit de Web 2.0 | 6 |
| 2. Services du Web 2.0..... | 8 |
| 3. D'autres versions de Web | 9 |
| II. Bibliothèque 2.0 : nouveau modèle de la bibliothèque du 21e siècle 10 | |
| 1. Qu'est-ce que bibliothèque 2.0 ? | 10 |
| 2. Bibliothèque 2.0 : évolution ou révolution ? | 12 |
| 3. Outils technologiques utilisés par la bibliothèque..... | 14 |
| <i>DEUXIÈME PARTIE : Axes de mise en place de numérisation de la bibliothèque</i> | 18 |
| I. Politique de transition numérique nationale : Programme des "Bibliothèques Numériques de Référence BNR" | 18 |
| 1. Modalités d'implication de ce programme | 18 |
| 2. Certains modèles de BNR..... | 21 |
| II. Bibliothèque de Toulouse : au carrefour des axes de mise en œuvre 25 | |
| 1. État des lieux de la bibliothèque de Toulouse au niveau numérique | 25 |
| 2. Démarche de médiation numérique de la BMVR de Toulouse..... | 28 |
| <i>TROISIÈME PARTIE : L'ère de médiation numérique au sein de la bibliothèque : Nouvel espace pour les bibliothécaires</i> | 37 |
| I. Identité professionnelle des bibliothécaires | 37 |
| 1. Médiateur culturelle | 37 |
| 2. Médiateur numérique..... | 40 |
| II. Offre numérique : contraintes pour les bibliothécaires ? | 45 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Perte de spécificité professionnelle..... | 45 |
| 2. Inquiétude sur les compétences numériques..... | 47 |
| III. Offre numérique : enjeux pour les bibliothécaires ?..... | 49 |
| 1. Interaction à distance avec l'utilisateur..... | 49 |
| 2. Revalorisation de la culture numérique des équipes..... | 51 |
| <i>Conclusion</i> | 54 |
| <i>Sommaire des annexes</i> | 56 |
| <i>Bibliographie</i> | 76 |

Introduction :

De nos jours, la société du XXI^e siècle est caractérisée par l’omniprésence d’Internet avec une révolution des modalités de communication et d’accès à l’information. En intégrant à la vie quotidienne de l’être humain, dans sa manière de vie et de penser, elle touche alors à tous les champs d’activités actuels. Ce mouvement s’appelle donc la “médiation numérique” :

“La médiation numérique désigne la mise en capacité de comprendre et de maîtriser les technologies numériques, leurs enjeux et leurs usagers, c’est-à-dire développer la culture numérique de tous, pour pouvoir agir dans la société numérique”¹

Cette démarche exige ainsi un accompagnement qualifié des publics variés, vers les usages autonomes et quotidiens des innovations numériques. Dans ce contexte, il est intéressant d’interroger la place des bibliothèques dans cette transformation numérique. Elles sont les principales institutions qui s’engagent à fournir une offre digitale pour le grand public. En effet, « *Internet est l’avènement de l’histoire des bibliothèques* »². Pour adapter les bibliothèques publiques aux évolutions technologiques, leur conversion au numérique est impliquée dans ce changement de paradigme : infrastructures informatiques, réaménagement des espaces, matériels et logiciels...

Pourtant, le numérique constitue également un défi pour les bibliothèques. Au niveau des ressources humaines, elles s’interrogent sur les compétences numériques de leurs personnels. Alors qu’en tant que dépositaires d’informations,

¹ Définition du Réseau national de la Médiation numérique. Disponible sur: < <http://www.mediation-numerique.fr/presentation-mediation-numerique.html> > (consulté le 03/04/2019)

² Sandoz David. *Repenser la médiation culturelle en bibliothèque publique : participation et quotidienneté*. Mémoire d’étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010, p. 13.

elles sont confrontées aux enjeux de la dématérialisation des services. La transformation digitale des bibliothèques est l'occasion pour elles d'analyser à nouveau leurs publics, de changer leurs flux de travail.

Dans le rayonnement de la culture d'écran, l'État s'engage aux côtés des collectivités territoriales dans une politique ambitieuse. Le 30 mars 2010, le ministre de la Culture et de la Communication présente 14 propositions pour le développement de la lecture sur un plan de 5 ans (2010-2015), parmi lesquelles un programme incitatif dédié à des « Bibliothèques Numériques de Référence » (BNR). Lors de la première mise en place en 2010, il avait pour but de « nouer des partenariats avec cinq grandes bibliothèques ou fonds régionaux pour que soient créées cinq bibliothèques numériques de référence »³. À l'heure actuelle, ce lancement de la politique publique de développement numérique des bibliothèques connaît une certaine efficacité en termes de modernisation du dispositif, d'offre de services et d'impact sur les publics.

Mon stage s'est déroulé au cœur de ce secteur, dans la Médiathèque des Minimes. Étant une bibliothèque de quartier intégrée dans le réseau de la bibliothèque de Toulouse, elle est une des représentantes des bibliothèques municipales à vocation régionale (BMVR) de Toulouse. Les BMVR sont des bibliothèques municipales répondant à des critères exigeants en matière de population desservie (au moins 100000 habitants, ou chef-lieu de région), de fonds (au moins 250 000 volumes) et de surface par habitants. Ce type de bibliothèque peut recevoir une aide spécifique de l'État.

En fait, la BMVR de Toulouse comprend deux domaines : un domaine de lecture publique (la Médiathèque José Cabanis et les bibliothèques de quartiers)

³ *Premier bilan du dispositif national des Bibliothèques numériques de référence*. Rapport n° 2016-A03, novembre 2016. Disponible sur: <http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2016/91/4/Rapport-IGB-Bibliotheques-numeriques-de-reference_671914.pdf> (consulté le 12/03/2019)

et un domaine de conservation (la Bibliothèque d'Étude et du Patrimoine, où les documents récents sont en consultation sur place, et un fonds de conservation de documents anciens et contemporains).

Lors de mon stage, mes missions quotidiennes ont été de réaliser des activités de la bibliothèque : l'accueil du public, l'exemplarisation, le bulletinage... Plus particulièrement, j'ai eu pour missions d'animer des ateliers numériques dédiés au public. Les savoir-faire que j'ai appris et développé lors de ce stage m'ont permis de compenser mon manque initial de connaissances.

Ensuite, je me suis vite rendue compte que la plupart des agents ne disposaient pas d'une maîtrise suffisamment pointue des technologies numériques pour savoir comment les utiliser dans leur intérêt, bien qu'étant conscients des avantages qu'ils présentent.

J'ai donc décidé de centrer mon étude autour des enjeux et des défis amenés par la médiation numérique au sein de la bibliothèque. J'ai choisi de centrer cette réflexion sur les bibliothécaires, car ils sont les facteurs importants dans cette aventure.

Mon étude est structurée en trois parties. En premier temps, je reviendrai sur le contexte qui a présidé à la démarche de la médiation numérique : le Web 2.0. Avec l'esprit d'ouverture et de collaboration, il donne du sens aux nouveaux modèles, à l'instar de "bibliothèque 2.0".

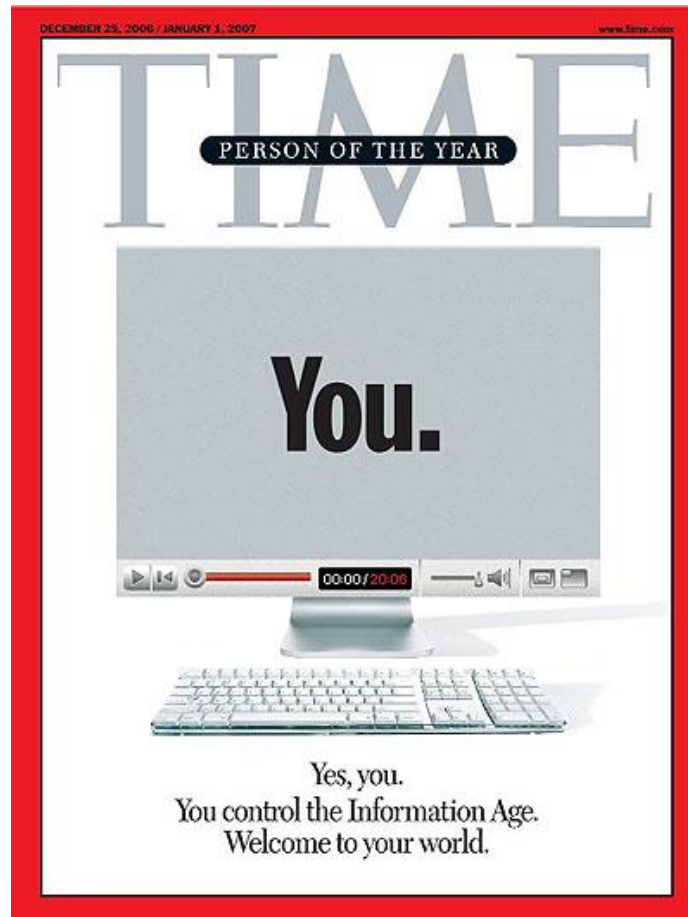
Dans la deuxième partie, la réflexion portera sur les réalisations des bibliothèques "labellisées" dans le cadre du programme de BNR, dont la BMVR de Toulouse. Ce cheminement vers l'offre numérique au grand public intègre donc des résultats obtenus et des moyens mis en œuvre.

Quant à la dernière partie, j'étudierai les rôles et les compétences des bibliothécaires. Cette médiation numérique exige leur utilisation des outils technologiques (les tablettes, les ordinateurs portables...) pour mener à bien leur

mission d'accompagnement auprès des usagers et des internautes. Cela pose ainsi le nouveau positionnement des bibliothécaires au regard du maintien d'interaction avec les utilisateurs. Est-ce que ce nouvel espace numérique est approprié et maîtrisé par les bibliothécaires ? Former au numérique est-il une gageure pour les équipes ? Quel est le devenir du métier de bibliothécaire à l'ère numérique ?

PREMIÈRE PARTIE :

Perspective de la médiation numérique



À la fin de l'année 2006, "You" ("Vous" en français) a été désigné comme la personnalité de l'année voté par le Time Magazine⁴. Sur la couverture de ce magazine, sous le titre du prix, se trouvait l'image d'un PC avec un écran reflétant l'image du lecteur. L'expression "Yes, You. You control the Information Age" ("C'est Vous qui contrôlez l'ère de de l'Information") indique le sentiment

⁴ Olivia B. Waxman, *Person of the Year. It's been 10 years since You were named Times' person of the year* [En ligne] (mise à jour le 07/12/2016). Disponible sur : <<http://time.com/4586842/person-of-the-year-2006-2016/>> (consulté le 02/03/2019)

général que 2006 était l'année du Web "deuxième version"- un nouveau site Web amélioré. D'où, qu'est-ce que le "Web 2.0" ?

I. L'avènement de l'ère 2.0

1. Définition de l'état d'esprit de Web 2.0

« Je définis le web 2.0 comme étant la conception de systèmes qui mettent à profit les effets des réseaux sociaux pour tirer le meilleur de ceux qui les utilisent, ou pour parler plus simplement, mettre à profit "l'intelligence collective" »⁵, Tim O'Reilly⁶.

Cette notion, vue pour la première fois lors de "The Web 2.0 Conference" en 2004, fait l'effet d'un écho dans le monde entier. Selon Tim O'Reilly, le Web 2.0 englobe diverses significations, dont :

- la mise en accent sur le contenu généré par les utilisateurs
- le partage des données
- la collaboration des données et de contenu avec l'utilisation de divers types de logiciels sociaux

Par rapport au web initial, le web 2.0 met l'accent sur les nombreuses améliorations :

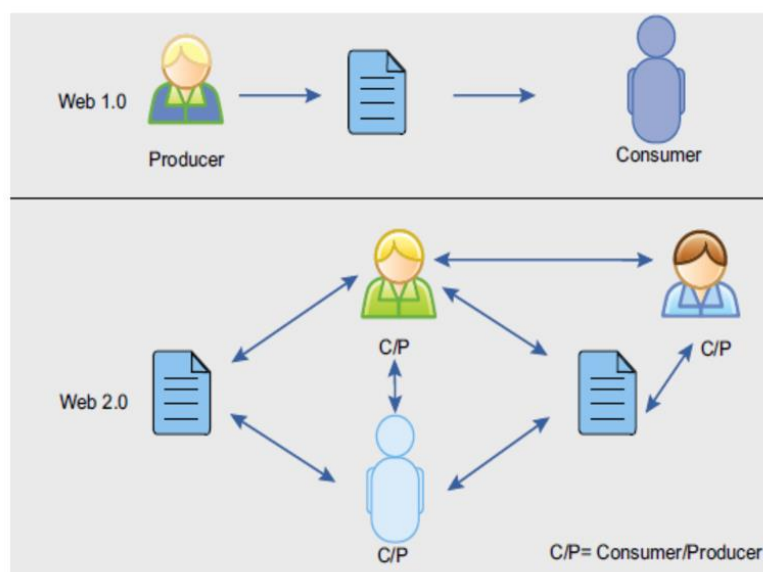
- Au niveau de la participation et de la collaboration : cette nouvelle forme se veut plus sociale et collaborative. À l'origine de la création d'un logiciel Open Source, l'idée de Web 2.0 est de permettre aux internautes d'ajouter ou de

⁵ Bertrand Duperrin, *Le 2.0 vers une évolution systémique plus réaliste* [En ligne] (mis à jour le 02/10/2008). Disponible sur : <<https://www.duperrin.com/2008/10/02/le-20-vers-une-evolution-systemique-plus-realiste/>> (consulté le 02/03/2019)

⁶Tim O'Reilly, le fondateur d'O'Reilly Media, est l'initiateur de l'expression Web 2.0. Ses ouvrages et articles sont utilisés en tant des références pour la communauté du World Wide Web. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Tim_Berners-Lee>

modifier des données déjà existantes. En se basant sur ce principe, Wikipédia est une encyclopédie en ligne la plus connue à l'heure actuelle. Malgré le scepticisme et l'incertitude, il est de plus en plus utilisé par les chercheurs et les universitaires, notamment pour des aperçus rapides de nouveaux domaines. C'est une évolution impressionnante pour la création de contenu en ligne.

- Au niveau de la place d'utilisateur : l'internaute devient le centre de l'internet, c'est-à-dire, il est à la fois le lecteur et le créateur des contenus qui sont ensuite mis à disposition pour d'autres usagers.



Source : Département Télécommunications, Services et Usages – INSA de Lyon

- Au niveau de la personnalisation d'Internet : l'accès des contenus peut différer en fonction des multiples méthodes d'appropriation. Il est capable par ailleurs d'effectuer de nombreuses opérations (mélanger les différentes sources, personnaliser la page d'accueil...) afin d'avoir le contenu comme il le souhaite.

- Au niveau des ressources numériques : l'apparition de nombreuses applications en ligne deviennent des alternatives modernes qui remplacent au fur et à mesure certaines locales sur le PC.

- Au niveau du "mashup" et des extensions paramétrables : le terme "mashup" (application composite) est bien utilisé dans l'ère de Web 2.0. C'est une combinaison de contenus ou de services de plusieurs applications qui est mise

en place par de grandes entreprises comme Google, Amazon ou eBay. L'utilisateur peut poursuivre directement les étapes de livraison d'un produit d'une marque sur ces sites. Cela permet aux commerçants de promulguer et diffuser leur contenu sur ces sites. D'autre part, on voit apparaître davantage des nouveaux gadgets qui permettent à l'internaute d'optimiser le fonctionnement d'un service ou d'une application (Par exemple, pour le compte de Gmail, on peut ajouter des gadgets comme Mailtrack pour marquer les emails déjà lu ou Right Inbox afin de planifier l'envoi d'un mail)

2. Services du Web 2.0

Depuis l'apparition du Web 2.0, plusieurs services et applications se développent sans cesse :

- Plateforme des réseaux sociaux :

Un réseau social est un média social qui sert à relier des individus ou des organisations par des interactions sociales. Il représente la communauté des identités sociales où chaque activité contribue à quelque niveau que ce soit dans la création, et l'organisation du contenu du web.

- Plateforme des blogs :

Le blog est considéré comme un outil de d'expression individuelle les plus utilisés dans la société actuelle. En tant qu'un site personnel, le blog est créé pour donner la parole à tous les internautes (individus, associations, hommes politiques...). Au-delà, ils peuvent s'échanger et se délivrer des informations. En réalité, de nombreux blogueurs parlent de leurs passions, de l'actualité, de ce qui les touche ou les intéresse. Un blog est un réel espace de communication

- Plateforme du wiki :

Le wiki, popularisé par Wikipédia à partir de 2001, permet la fusion des contributions, c'est-à-dire chaque membre peut modifier les articles créés par

d'autres membres. De cette façon, Wikipédia s'assure de la fraîcheur des contenus. Les articles peuvent être modifiés à la volée, au rythme de l'actualité. Le savoir figé des encyclopédies traditionnelles s'efface au profit d'un savoir vivant et actuel. Inversement, la liberté donnée aux internautes peut donner l'impression de compromettre la technicité et l'objectivité attendues.

- Plateforme de gestion des informations :

Constituant un espace standard de partage de contenu Web 2.0, Workflow est utilisé dans le but de réaliser des statistiques sociales de langage informatique. En fait, la capacité de trouver des informations utiles au sein de quantités de données toujours croissantes est une caractéristique essentielle du Web 2.0. C'est-à-dire on peut générer des métadonnées dans les flux de travaux scientifiques grâce aux moteurs de recherche.

3. D'autres versions de Web

Il est évident que la révolution numérique ne s'arrête pas au format de Web 2.0. Aussitôt, le Web 3.0 apparaît comme la version de la mobilité, des objets connectés et des données. Ce que donc l'on appelle le Web sémantique. En fait, la différence importante entre le Web 2.0 et le Web 3.0 est que le premier cible la créativité des utilisateurs et producteurs, alors que le dernier est centré sur l'ensemble des données connectées. C'est-à-dire il analyse une masse d'information de chaque utilisateur, en tenant compte sa localisation, ses préférences, ses besoins... Ensuite, il assure que ces informations de cette personne soient toujours connectées sur ses multiples supports et applications mobiles. En réalité, ce genre de Web est peu à peu investi dans notre quotidien. Pour une recherche sur internet par exemple, si un internaute fait une commande d'un produit à son ordinateur, le site lui proposera un magasin à proximité avec une possibilité de livraison à domicile. Il lui donnera de manière intelligente les bons services, au bon moment avant même que l'internaute n'ait exprimé son besoin.

Une autre génération du Web, autrement dit Web 4.0, est perçue comme une version d'Internet ultra-intelligente. Bien que ce soit toujours une idée en cours, il est considéré comme une jonction entre le monde réel (avec les besoins des êtres humains) et le monde virtuel (qui calcule toutes les possibilités à la place de l'homme). Le monde évoluerait vers une structure où tout est interconnecté avec l'omniprésence de l'intelligence artificielle.

| | | |
|----------------|-------------------------|---|
| WEB 1.0 | Période | 1991-1999 |
| | Objectif | Donner accès au contenu en ligne – présenter des produits aux consommateurs. |
| | Langage | Protocoles HTTP, HTML (langage avec liens hypertextes), puis XML Java & JavaScript. |
| | Outils de communication | Email – Forums |
| | Utilisation | Consommateur passif – "read only" – "view and link" – le web est un énorme magazine en ligne que l'utilisateur consulte. |
| WEB 2.0 | Période | 2000-2009 |
| | Objectif | Partager du contenu. |
| | Langage | XML (HTML structuré) qui consiste à décrire les choses avec des mots + RSS (flux de contenus). |
| | Outils de communication | Réseaux sociaux – plateformes collaboratives SMS – MMS – video-streaming. |
| | Utilisation | Consommateur et acteur. Néanmoins, seule une minorité devient auteur "read & write", la majorité se contente d'un engagement restreint "read & share". |
| WEB 3.0 | Période | 2010-???? |
| | Objectif | Connecte les personnes, orienté communautés et "tribu". |
| | Langage | Outre le XML, de nouveaux langages émergent : RDF + OWL + SWRL pour une meilleure compréhension de ce que les humains cherchent. |
| | Outils de communication | Tous les outils adaptés à l'internet mobile (tablette, smartphones) + des outils cross media tels que QR codes, RFID (radio frequency identification). |
| | Utilisation | Consommateur et acteur. Néanmoins, seule une minorité devient auteur "read & write", la majorité se contente d'un engagement restreint "read & share". |
| WEB 4.0 | Période | 2020 ? - ????? |
| | Objectif | Connecte l'intelligence, orienté interaction individus/objets. |
| | Langage | Langage unique Serveurs / Mobiles / Objets connectés. |
| | Outils de communication | Les outils de collecte d'infos et d'affichage d'information sont multiples et font partie de notre quotidien et de notre environnement, de notre environnement. |
| | Utilisation | L'humain devient consomm-acteur et cré-acteur malgré lui. La technologie nous facilite la vie sans plus avoir à se poser la question : Est-ce que c'est bien ou mal... C'est tout simplement obligatoire. |

Source : *Le Net Expert*⁷

II. Bibliothèque 2.0 : nouveau modèle de la bibliothèque du 21e siècle

1. *Qu'est-ce que bibliothèque 2.0 ?*

⁷ Le Net Expert, *L'évolution de l'homme passera-t-elle par le Web? Web 1.0 au Web 6.0 [En ligne]* (mise à jour le 27/06/2014). Disponible sur : < <https://www.lenetexpert.fr/levolution-lhomme-passera-t-web-web-1-0-au-web-6-0/> > (consulté le 20/03/2019)

Le terme “Bibliothèque 2.0” a été introduit pour la première fois dans le discours de Michael Casey à la Conférence “Internet Librarian 2005”. Il est utilisé comme une référence de l’application de nouvelles interactives, collaboratives technologies de Web aux services de bibliothèques.

En réalité, de nombreux chercheurs ont tenté de trouver une définition pertinente de la Bibliothèque 2.0. Par exemple, Thomas Brevik⁸ constate que la bibliothèque 2.0 est une évolution naturelle des services de bibliothèque à un niveau permettant l’usager de contrôler la manière et le temps à accéder aux services dont il a besoin⁹.

Tandis que Olivier Le Deuff¹⁰, dans son article intitulé “La bibliothèque 2.0: genèse et évolutions d’un concept” publié en 2010, nous montre la possibilité de mise en place des applications de Web 2.0 aux services en ligne des bibliothèques. Selon lui, la bibliothèque 2.0 doit répondre aux cinq questions : Est-ce que cette bibliothèque est ouverte ? Interactive ? Convergente ? Collaborative ? Et est-ce qu’elle permet au public de participer ?

En fait, Le Deuff a réalisé une enquête avec trois propositions de définitions possible de la bibliothèque 2.0

⁸ Thomas Brevik : un bibliothécaire à l’Académie Royal Naval en Norvège. Il est le créateur du blog Library 1.5 où il partage ses opinions sur le domaine de bibliothèque.

⁹ Thomas Brevik, *On the nature of 2.0* [En ligne] (mise à jour le 13/09/2007). Disponible sur : <<https://lib1point5.wordpress.com/page/9/>> (consulté le 12/03/2019)

¹⁰ Olivier Le Deuff (1977) : Un chercheur en sciences de l’information et de la communication qui travaille à l’Université Bordeaux Montaigne. Il s’intéresse notamment à la documentation et de l’information numérique.

Tableau 1. La meilleure définition de la bibliothèque 2.0

| Quelle serait la meilleure définition de la bibliothèque 2.0 ? | | |
|--|----------|-------------|
| Réponse | Décompte | Pourcentage |
| La bibliothèque en réseaux à la fois au niveau du web social et de l'interopérabilité des données (1) | 35 | 20,83 % |
| La bibliothèque comme un ensemble de services à disposition de l'utilisateur qui permet d'élargir la médiation et attirer de nouveaux publics via le numérique (2) | 67 | 39,88 % |
| La bibliothèque qui transforme l'utilisateur en participant (3) | 56 | 33,33 % |

Source : Olivier Le Deuff, enquête sur la bibliothèque 2.0 dans *Les Cahiers du Numérique*, vol.6, n°1, 2010.

Au-delà de ce tableau, avec la majorité de voix : “ La bibliothèque comme un ensemble de services à disposition de l'utilisateur qui permet d'élargir la médiation et attirer de nouveaux publics via le numérique”. Il s'agit alors pour la bibliothèque de conquérir de nouveaux usagers et de valoriser ses collections.

Bien que la plupart des définitions de Bibliothèque 2.0 n'insistent pas sur la dépendance des technologies de Web 2.0, il faut noter que ces outils jouent un rôle important dans la capacité d'une bibliothèque à répondre aux besoins croissants des usagers

2. Bibliothèque 2.0 : évolution ou révolution ?

Les caractéristiques principales qui distinguent et différencient la bibliothèque 2.0 du modèle de la bibliothèque sont :

- Faire vivre l'image virtuelle de la bibliothèque : la numérisation au sein la bibliothèque est un des projets lancés par le Ministère de la Culture afin de mieux faire connaître son trésor d'information. Plusieurs outils technologiques actuels contribuent majoritairement dans le processus de construction des modélisations nouvelles. En fait, l'inclusion de tags, la possibilité d'ajouter des commentaires et le widget d'interrogation du catalogue via une page ou une barre de navigation sont des outils provenant du Web 2.0 les plus utilisés dans les catalogues.

- Faciliter la participation des usagers : la bibliothèque 2.0 met l'utilisateur au cœur des services en lui permettant de s'engager à la construction des services. Avec des outils proposés par la bibliothèque, tel que via le "blog", ou le "forum", l'utilisateur peut partager ses opinions, ses commentaires sur un livre, un auteur ou une thématique précise. Plus particulièrement, ces plateformes ne désignent pas seulement l'interaction entre un usager et un personnel, mais aussi le partage entre un réseau, un groupe des individus qui ont le même point de vue.

- Valoriser des ressources d'information en ligne : Aujourd'hui, l'approche de la bibliothèque 2.0 n'a pas de barrières. Elle assure que l'accès de leurs documents électroniques et de leurs bases de données est effectivement réalisable de n'importe où et n'importe quand, alors que les obstacles de leur utilisation sont minimisés. Grâce à des applications innovantes (l'email, la messagerie), l'utilisateur peut être informé régulièrement des nouvelles de la bibliothèque (newsletter, la disponibilité des documents, des ateliers...)

Pour certains chercheurs, la bibliothèque 2.0 n'entraîne aucun changement radical dans le scénario de bibliothèque, car de nouvelles bibliothèques actuelles ont tendance à maintenir la combinaison entre des opérations traditionnelles et numériques. Bien que la manière de diffusion par la bibliothèque soit modifiée, leurs fonctions de base restent toujours d'identifier, d'acquérir, de traiter, d'organiser et de mettre à disposition des informations. Par conséquent, la bibliothèque continue à effectuer des opérations essentielles, telles que la sélection du type de matériel, le catalogage, la circulation et la conservation de documents. Le niveau de transformation dans ces fonctions est une évolution.

D'ailleurs, ceux qui voient la bibliothèque 2.0 comme un changement révolutionnaire trouvent que les technologies émergentes offrent à la bibliothèque des opportunités potentielles. Cette nouvelle génération de bibliothèque devrait révolutionner leur approche en faveur de l'accès ouvert, de dépassement des frontières physiques et de facilitation d'accès des usagers. Autrement dit, les

technologies les plus récentes permettent à la bibliothèque d'offrir des services plus rapides et d'entamer ainsi une révolution.

En bref, bien que la bibliothèque 2.0 représente un changement des services de bibliothèque, sa mission est toujours de répondre aux besoins des usagers. D'une part, elle favorise l'accès et le partage des informations à l'échelle mondiale. D'autre part, elle permet à l'utilisateur de participer à la mise en œuvre de ses missions. On peut dire que l'époque de la bibliothèque 2.0 est la période de la combinaison entre le Web 2.0 et la bibliothéconomie, présidés par des bibliothécaires et des usagers.

3. Outils technologiques utilisés par la bibliothèque

Dans le milieu professionnel où le traitement des quantités des données est effectivement une demande en accroissement, le choix d'un outil informatique pertinent pour la bibliothèque se pose. Quant au système de gestion des bases de données, le SIGB (système intégré de gestion de bibliothèques) paraît donc comme l'outil choisi par la plupart des bibliothèques.

En fait, il s'agit d'un système créé pour gérer l'ensemble des tâches de la bibliothèque : les commandes, les réceptions, l'exemplarisation, le bulletinage, la gestion des retards, contentieux, le désherbage, pilon des documents. Les informations de base d'un document comprennent : auteur, titre, éditeur, collection, achevé d'imprimé, prix, le code International Standard Book Number ISBN¹¹ (pour un livre), ou un code International Standard Serial Number ISSN¹² (pour un périodique). À chaque document reçu, le premier travail de bibliothécaire est d'établir le sujet du livre. Puis il procède à la cotation des

¹¹ ISBN est un numéro qui permet d'identifier de manière unique chaque livre publié. Ce code, délivré par l'Agence francophone pour la numérotation internationale du livre, est confondu depuis 1er janvier 2007 avec le code EAN (European Article Numbering) à 13 chiffres correspondant au code-barres de chaque ouvrage référencé.

¹²ISSN est un numéro international qui permet d'identifier de manière unique une publication en série. Il concerne donc les journaux, les revues et les collections de monographies, quel que soit le support. Au-delà de son rôle d'identifiant pérenne des titres, l'ISSN est un outil essentiel pour la gestion des périodiques pour l'archivage électronique, le catalogage, la distribution, la gestion des abonnements et la numérisation

documents qui lui sont confiés. Ensuite, l'indexation pour le classement des collections sera effectuée en se basant sur la classification décimale de Dewey¹³: La place d'un ouvrage sur les rayons s'exprime par sa "cote" portée sur une étiquette sur le dos du livre au niveau de la queue et inscrite sur la notice bibliographique qui le décrit dans les catalogues: c'est un ensemble de symboles (lettres correspondantes à l'auteur, chiffres pour un documentaire) servant à renseigner pour le classement d'un ouvrage sur les rayons"¹⁴.

Puis, l'utilisateur, dont les coordonnées sont enregistrées dans la base de données de ce système, ne peut emprunter les documents qu'à condition qu'ils soient identifiés (soit en scannant le code-barres ou bien si la bibliothèque est équipée "3M Conversion Station"¹⁵). Toutes les actions d'emprunt et de retour sont automatiquement enregistrées avec ce logiciel. L'utilisateur peut emprunter et retourner lui-même ses documents sur l'automate relié au système d'exploitation. Par ailleurs, il peut également faire des réservations. Au cas où il ne rendrait pas dans le délai, il recevrait un email ou un texto lui rappelant de retourner les exemplaires. L'interdiction de prêt des autres documents serait appliquée tant qu'il ne respecte pas les échéances. Ce système facilite donc la recherche d'un exemplaire (la position) ou son état (la disponibilité) aux usagers et aux bibliothécaires.

Ensuite, afin de gérer des enregistrements des emprunts des usagers, la majorité des bibliothèques publiques du XXI^e siècle utilisent la technologie des codes-barres comme un système de contrôle efficace. Une technologie innovante au cours de ces dernières années est Radio Frequency Identification (RFID). Elle fonctionne en collaboration avec les outils de Web 2.0 (de gestion des bases de

¹³ La classification Dewey (du nom de son créateur Melvil Dewey, bibliothécaire américain de la fin du XVIII^e siècle) est un système décimal pour noter et classer les ouvrages dans une bibliothèque.

¹⁴ Annie Béthery, **In** : Guide de la classification décimale de Dewey, Electre-Cercle de la Librairie, 2013, p.13

¹⁵ C'est un logiciel qui contrôle l'anti volant du document équipé dans le réseau de la BMVR de Toulouse.

données, de partage des informations...). Ce système est “une méthode pour mémoriser et récupérer des données à distance”¹⁶. Il se compose d’une étiquette comprenant une puce et une antenne qui est considérée comme l’identité d’un document. Avec une simple lecture sur la platine connecté SIGB, on peut savoir toutes les informations : nom, auteur, cote, le statut et la localisation de ce document.

Pour procéder à l’identification sur l’application, le bibliothécaire scanne le code de barre du document où il y appose l’étiquette codée, le logiciel va la reconnaître. Elle sera donc identifiée automatiquement.

Cette technologie a pour avantage d’améliorer la productivité du personnel, d’accroître l’efficacité opérationnelle et d’assurer la protection des collections. En effet, quant aux usagers, ce mode de système favorise une autonomie de faire eux-mêmes les prêts/retours sans besoin des personnels. Par ailleurs, il leur permet d’alléger les tâches au niveau de l’accueil public (comme opérations prêts/retours), puis raccourcir le temps de traitement des documents et peuvent lancer des recherches sur des titres par la lecture des données. Mais le plus important : leurs transactions sont toujours assurées grâce à un portique antivol installé dans des espaces publics.

*“ La RFID dépasse les fonctions d’identification et d’antivol pour devenir un outil de gestion des transactions, un moyen de régulation des flux et un instrument d’analyse de la qualité du service rendu. ”*¹⁷

Cependant, l’utilisation de la RFID connaît en réalité certaines difficultés juridiques. En fait, dès lors que les dispositifs RFID permettent l’identification directe ou indirecte d’une personne, la loi du 6 janvier 1978 modifiée s’applique :

¹⁶ Disponible sur : < <https://fr.wikipedia.org/wiki/Radio-identification>> (consulté le 05/03/2019)

¹⁷ Marie-Thérèse Puillias, *RFID et Bibliothèques [En linge]* (mise à jour le 09/2005). Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0056-004>> (consulté le 11/03/2019)

L'utilisation de ces technologies doit donc nécessairement s'accompagner d'une prise en compte des principes fondamentaux de la protection des données, à savoir les principes de sécurité et d'information préalable des personnes concernées. La recommandation de la Commission européenne du 12 mai 2009 préconise que les exploitants de dispositifs RFID réalisent une évaluation d'impact sur la vie privée EIVP. C'est un document présentant les risques identifiés en matière de vie privée et précisant les mesures prises pour traiter ces risques.

Ce qu'il faut faire lorsqu'on collecte et traite des données personnelles :
D'après la loi informatique et libertés, qui transpose la directive européenne 95/46/CE Protection des données, il faut en règle générale déclarer son traitement de données personnelles auprès de la CNIL et préciser les finalités poursuivies par le traitement (les usages, les objectifs), ainsi que le temps pendant lequel les données seront conservées. La durée de conservation ne doit pas excéder celle nécessaire à la réalisation des finalités. Autre point important : dans la plupart des cas, il faut obtenir le consentement de la personne pour légitimer la collecte d'informations.

Les droits du consommateur : Le consommateur dispose d'un droit d'information, notamment sur l'existence même de puces RFID sur les produits ou leurs emballages, sur la présence de lecteurs, sur le fait que les tags diffusent une information sans que la personne se livre à une action intentionnelle, sur les finalités poursuivies, etc. Il doit bénéficier de toute information permettant de traiter « loyalement » les données. Par ailleurs, toute personne dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles. Elle a aussi pouvoir de les faire rectifier et de les mettre à jour. En pratique, il faut donc mettre des lecteurs à sa disposition pour lire les puces et savoir ce qu'elles contiennent. Enfin, le consommateur a le droit de s'opposer au traitement de ses données.

DEUXIÈME PARTIE :

Axes de mise en place de numérisation de la bibliothèque

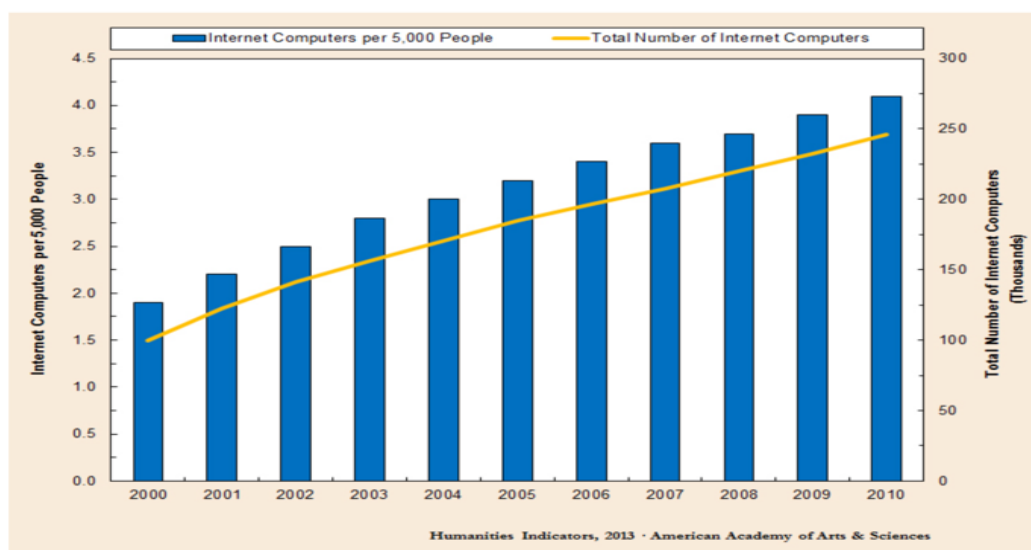
I. Politique de transition numérique nationale : Programme des “Bibliothèques Numériques de Référence BNR”

1. Modalités d'implication de ce programme

Le déploiement d'Internet impacte une véritable révolution au niveau de la communication et d'accès à l'information dans la société mondiale actuelle. Ce mouvement touche à tous les domaines, dont le champ des activités culturelles. En fait, le nouveau comportement des usagers liés à la “culture de l'écran”, particulièrement des jeunes générations, constitue la question d'appropriation du numérique au sein de la bibliothèque. Pour cette raison, la numérisation occupe donc une préoccupation importante dans les stratégies de **refondement** de la bibliothèque.

De plus, sur l'échelle mondiale, les bibliothèques publiques françaises connaissent un certain retard sur la question des ressources numériques. En fait, en 2008, en France, seulement 87,6% des bibliothèques ont été équipées d'ordinateurs. Alors qu'aux États-Unis, les ordinateurs étaient disponibles dans les bibliothèques pour accéder à Internet depuis des premières années du XXI^e siècle.

V-9a: Public-Use Internet Computers in Public Libraries, Total and per 5,000 People, Fiscal Years 2000–2010*



Source : *Humanities Indicators 2013, American Academy of Arts & Sciences*¹⁸

Alors, face à ce problème, en 2010, le Ministre de la Culture et de la Communication Frédéric Mitterrand a annoncé 14 propositions pour le développement de la lecture 2010-2015¹⁹, dont un programme dédié à des “Bibliothèques Numériques de Référence” (BNR). “L’objectif du programme est d’aider les grandes collectivités françaises à se doter de **bibliothèques numériques de haut niveau**, capables de proposer aux usagers des collections et des services numériques de premier plan”²⁰. Au-delà, elles peuvent toucher un public plus large (les jeunes générations, les personnes âgées, les publics éloignés...).

Si une bibliothèque s’intéresse à ce programme et souhaite s’engager, il lui faut bien préparer un dossier de candidature. Premièrement, un budget

¹⁸ Humanities Indicators, Public Libraries. **In** : Internet Access at Public Libraries [**En ligne**]. Disponible sur : <<https://www.humanitiesindicators.org/content/indicatordoc.aspx?i=418>> (consulté le 09/03/2019)

¹⁹ Le Ministère de la Culture et de la Communication, *14 propositions pour le développement de la lecture* [**En ligne**] (publié le 06/04/2010). Disponible sur : <<http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Actualites/14-propositions-pour-le-developpement-de-la-lecture>> (consulté le 08/03/2019)

²⁰ Le Ministère de la Culture et de la Communication, *Les Bibliothèques numériques de référence* [**En ligne**] (publié le 06/04/2010). Disponible sur : <<http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>> (consulté le 08/03/2019)

prévisionnel doit être envisagé car c'est une démarche coûteuse, en terme technologique et technique. (Coût estimé d'un simple site web de présentation des ressources est entre 10 et 15 000 euros HT²¹). Dans la trajectoire pluriannuelle de demande de label BNR, elle sera accompagnée financièrement par l'État²². Deuxièmement, un projet numérique décrit toutes les axes culturels, scientifiques, éducatifs, et sociaux. En fait, il ne s'agit pas non seulement d'une bibliothèque numérique en ligne qui sera modernisée virtuellement, mais aussi physiquement (ordinateurs, tablettes...). Il est à noter que les ressources humaines sont également un élément important à envisager. Ensuite, la bibliothèque peut déposer son dossier de candidature par courrier au Ministère de la Culture et de la Communication.

Dépassé l'objectif initial de cinq BNR en 2010, ce programme connaît depuis un grand succès avec actuellement trente-huit collectivités labélisées :

| | |
|------|---|
| 2010 | <i>Orléans ; Moulins</i> |
| 2011 | <i>Compiègne ; Montpellier</i> |
| 2012 | <i>Lyon ; Lille ; Rennes ; Roubaix ; Grenoble ; Nîmes ; Valenciennes</i> |
| 2013 | <i>Le Sillon lorrain (Nancy, Épinal, Metz, Thionville) ; Angers ; Rouen</i> |
| 2015 | <i>Aix-en-Provence ; Bordeaux ; Brest ; Caen-la-Mer ; Pas-de-Calais ; Plaine Commune ; Grand Troyes</i> |
| 2016 | <i>Nantes ; Loire ; Drôme ; Valence Romans Agglo</i> |
| 2017 | <i>Jura ; Puy-de-Dôme ; Poitiers ; Saint-Étienne ; Cambrai ; Dunkerque ; Bayonne ; Paris</i> |
| 2018 | <i>Le Havre ; Toulouse ; Versailles (en cours) ; Hérault (en cours) ; Grand Paris Sud (en cours)</i> |

²¹ Chiffres recueillis pendant le période de stage

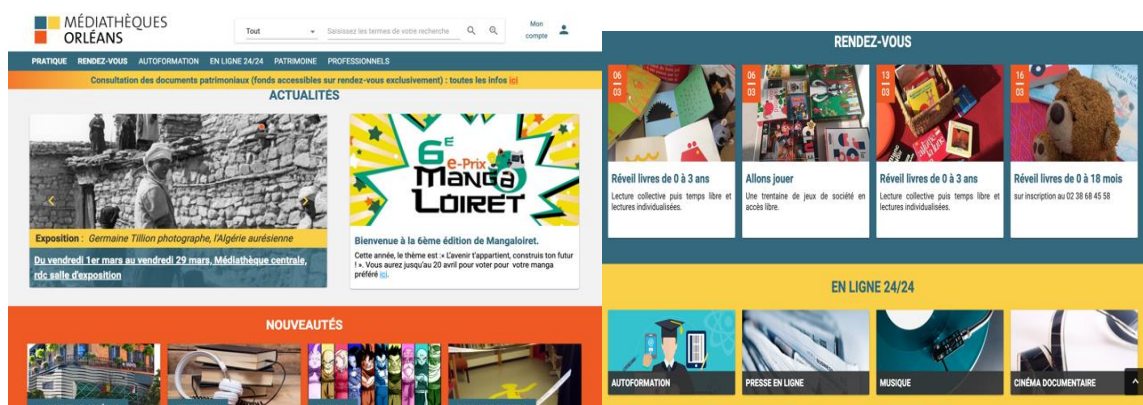
²² Il est à noter que les taux de subventionnement sont particulièrement élevés puisqu'ils peuvent aller de 50 à 80% du montant du budget d'investissement HT selon le type d'action engagée, 80% étant le montant d'aides maximum légalement autorisé

2. Certains modèles de BNR

Dans le cadre du projet de BNR, le numérique est considéré comme le fil conducteur de leur procès de modernisation et de valorisation. Pour cette raison, les BNR mettent en valeur la numérisation de leur documents, l'accès à Internet gratuit, les postes informatiques :

- BNR d'Orléans (2010) :

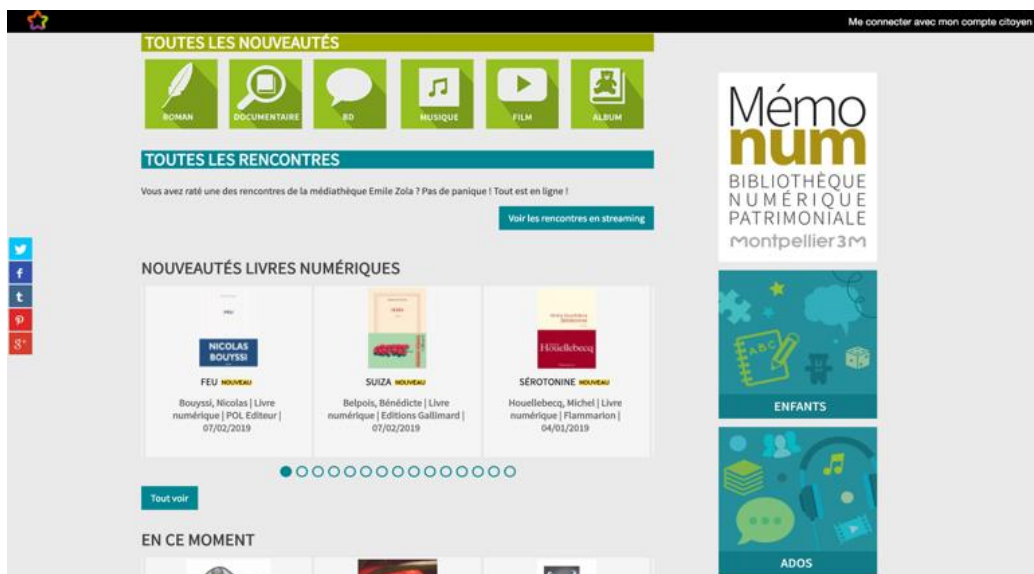
- La mise en place du wifi, postes informatiques, tablettes, les automates (prêt/retour)
- Accès aux ressources numériques (presse locale ancienne, manuscrits, images...)
- Modernisation des services de la bibliothèque



Site web de la BNR d'Orléans

- BNR de Montpellier (2011) :

- Numérisation des documents imprimés patrimoniaux, des films du fonds audiovisuel régional
- Investissement d'une version de portail pour supports mobiles :

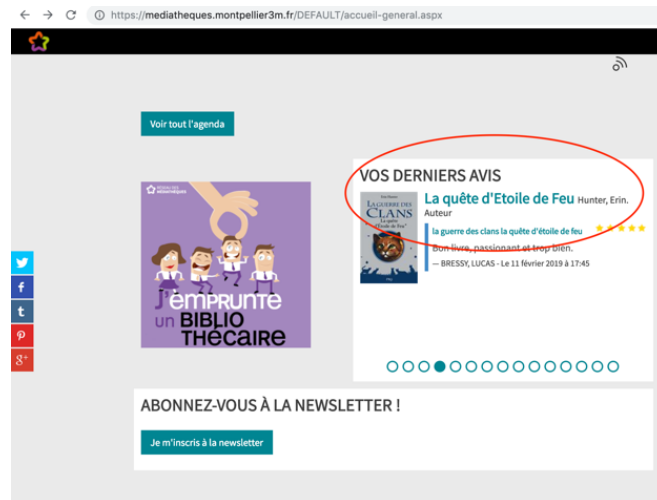


Version de portail de la BNR de Montpellier sur l'ordinateur

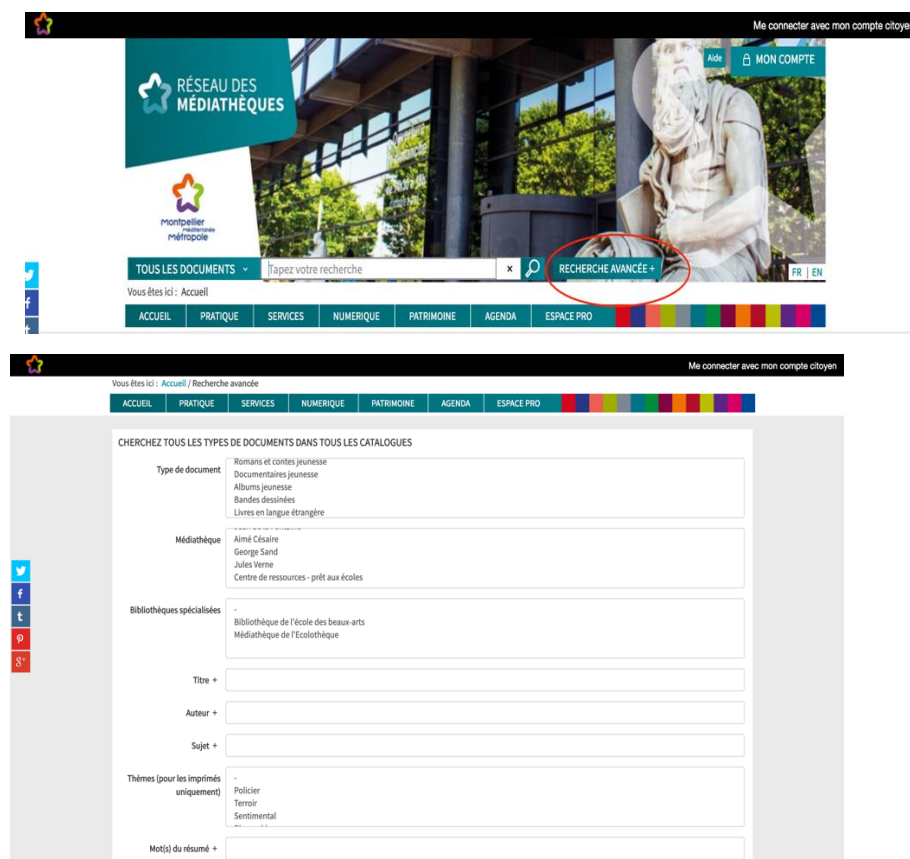


Version de portail sur le smartphone (Les sections sont disposées dans un ordre différent pour correspondre au petit écran du smartphone)

- Prise en compte de la participation des usagers (leur permettant de commenter et de questionner sur les documents numérisés).



La plupart des BNR décident de développer leur portail numérique dans le rayonnement de Web 2.0, avec des moteurs de recherche avancée :



La recherche avancée permet de concrétiser les termes de recherches : préciser le champ de recherche dans une ou des médiathèques, limiter des types de documents...

L'intégration d'une bibliothèque dans le programme de BNR pose non seulement des questions sur la maturité d'un réseau, mais également celles de réorganisation matérielle. D'une part, le plan de modernisation durant des années demande un investissement dans tout le réseau des bibliothèques. Autrement-dit, se pose donc la place des bibliothèques de quartier dans la réalisation de ce programme. « *Il a fallu faire comprendre à la Ville qu'on ne peut pas faire une BNR d'un côté et ne pas proposer internet de l'autre : cela reviendrait à être à niveau voire en avance d'un côté, et en retard de l'autre, c'est une question de cohérence* », selon Catherine Angevelle Mocellin, chef du projet BNR de la médiathèque d'Orléans. En effet, les bibliothèques de quartiers sont les facteurs importants en termes de consolidation de la lecture publique : elles mettent en valeur le patrimoine et promeuvent en même temps des nouvelles pratiques numériques au public en temps opportun. Les personnels de réseau sont en même temps des médiateurs terrains et des médiateurs numérique du fait de la proximité avec le lectorat des bibliothèques de quartier. D'autre part, grâce à leur intégration dans le programme BNR, certaines bibliothèques peuvent être transformées en médiathèques, en les dotant de matériels multimédias. Par exemple, en 2000, la bibliothèque de Grenoble a testé les nouveaux dispositifs : les premiers e-books, le ciné VOD (Vidéo à la Demande) Tandis que la bibliothèque de Rennes a mis en œuvre la RFID et proposé l'accès wifi gratuit au public en 2006. D'après Jacques Deville²³, « *il faut insérer le numérique dans le mode de fonctionnement des services pour qu'il n'y ait pas de distorsion entre les bibliothèques physiques fréquentées par environ 30% de la population et les bibliothèques virtuelles avec des documents numérisés qui n'intéresseraient qu'un faible nombre d'internautes* ».

²³ Jacques Deville : Directeur du pôle Déocratisation et industries culturelles de la Direction Régionale des Affaires culturelles de Lorraine.

Par contre, le déploiement de ce projet a connu au début un inconvénient au niveau de communication et de circulation de l'information cohérente. En réalité, dès l'annonce par le Ministère de la Culture et de la Communication en 2010, mises à part les cinq bibliothèques désignées, par méconnaissance aucune autre collectivité n'avait déposé sa candidature à ce programme. Puis, les acteurs dans ce domaine n'ont pu échanger et se renseigner sur la dimension du programme que grâce aux activités organisées par le Service du Livre et de Lecture SLL : la journée d'information professionnelle organisée à Paris en 2014, les Journées nationales des BNR en 2015. À ce moment-là, le site du Ministère de la Culture et de la Communication était le seul site fournisseur de l'information sur les BNR. On pouvait donc consulter la présentation générale (objectifs, moyens...), la cartographie de l'implémentation des BNR et des projets en cours. De temps en temps, cette page est fertilisée par des comptes rendus, des diaporamas, des statistiques... Enfin, on peut dire que cette stratégie nationale manque d'une communication officielle à l'échelon national. Alors, l'apparition de cinq premières BNR ainsi que le nombre de nouveaux modèles engagés ne sont pas connus populairement.

II. Bibliothèque de Toulouse : au carrefour des axes de mise en œuvre

1. État des lieux de la bibliothèque de Toulouse au niveau numérique

Dans un premier temps, la bibliothèque de Toulouse propose environ 50 services immatériels, soit environ 150 000 documents. Dès lors, l'utilisateur peut accéder aux fichiers, les sites web sur le site de la bibliothèque de Toulouse via un matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone...). Certaines ressources ne s'envisagent plus comme des collections mais proposent des services en plus : abonnements presse en ligne, livres numériques, manuscrits numérisés, apprentissage d'une langue, d'un logiciel...

Les types de ressources se divisent en six grandes catégories de classement: autoformation (y compris langues étrangères français FLE, informatique, code de la route), handicap (littérature, presse, communication), livres et presse (littérature, sciences humaines, documentaires, patrimoine, presse française, presse internationale, archives de presse), musique et images (musique, partitions, photos, illustrations), patrimoine (ouvrages numérisés : presse, manuscrits, musique, partitions, photos, illustrations...), et travail (recherche d'emploi, orientation, dictionnaires...). Tous les publics sont visés, enfants et adultes.

Au niveau du mode d'accès aux ressources, il existe plusieurs manières d'y accéder avec uniquement une carte de Bibliothèque :

- Sans abonnement : carte d'accès d'Internet uniquement une heure et demie de connexion pour adultes/jour sur site
- Réservé aux abonnés à la bibliothèque de Toulouse : accès en ligne 24H/24H à la plateforme de la BMVR de Toulouse, après connexion à son compte d'utilisateur de chez eux ou dans les bibliothèques (durant les horaires d'ouverture).

Dans un second temps, en 2007, la mairie Toulouse a étudié la possibilité offerte aux inscrits de l'ensemble des bibliothèques métropolitaines d'accéder aux ressources numériques souscrites par la bibliothèque de Toulouse. Cela donc pose logiquement la création d'un site web présentant ses ressources qui s'inscrivent désormais dans un service métropolitain et non plus municipal. C'est également l'occasion d'améliorer l'offre de services offerte à tous les usagers métropolitains. Il est prévu tout d'abord une période de découverte des ressources à l'aide d'un identifiant générique, afin que les agents des bibliothèques métropolitaines puissent faire un premier travail de médiation autour de ces ressources et également permettre un temps de renégociation des tarifs avec les fournisseurs.

Il faut noter que le projet de médiation numérique au sein de la bibliothèque s'inscrit naturellement dans le dossier de labellisation de Bibliothèque numérique de référence sur laquelle travaille la bibliothèque de Toulouse. Dans ce contexte, l'État peut être amené à rembourser un pourcentage très important des sommes engagées par la collectivité par l'intermédiaire de la DGD²⁴. D'autre part, il faut souligner que ce site web de la bibliothèque de Toulouse offre un outil performant et s'inscrivant dans la logique de la métropole des savoirs. Les ressources numériques proposées par la bibliothèque sont parfois peu connues des lecteurs : l'ouverture des accès ne prendra donc son sens que si elle est soutenue par un outil permettant une véritable découverte et appropriation des ressources. À cet égard, la présence d'un moteur de recherche performant et surtout l'attention portée à l'utilisabilité sont des enjeux essentiels pour s'y retrouver parmi plusieurs dizaines de milliers de documents numériques. Enfin, il convient de souligner que de l'ambition qui sera donnée initialement à ce portail dépendra sa capacité ou non à servir de tremplin pour faire progresser l'offre de service en ligne.

Pour une vue d'ensemble, les bibliothèques, municipales notamment, sont des établissements fréquentés : selon l'enquête du Ministère de la Culture sur le Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016, 40% des Français ont fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois dans l'année, et 15% des Français se rendent dans les établissements de lecture publique une à deux fois par mois. Parmi eux, au moins 43% ont eu une activité utilisant l'informatique ou les services en ligne de la bibliothèque. L'utilisation des services numériques répond donc à un véritable besoin qui s'exprime prioritairement chez les utilisateurs très réguliers des bibliothèques

²⁴ Pour un projet de création de services numériques aux usagers, la DRAC Occitanie annonce appliquer un taux moyen de 50 à 80% établi sur la base du coût subventionnable hors-taxe, selon la qualité du projet et en fonction de l'enveloppe budgétaire dont dispose la préfecture de région.

2. Démarche de médiation numérique de la BMVR de Toulouse

Depuis 2010, la bibliothèque de Toulouse s'engage dans le renouvellement de la numérisation des informations. Commenant tout d'abord par les parcs informatiques en interne, le logiciel Symphony de SirsiDynix, le RFID sont installés dans les matériels informatiques des bibliothèques afin de favoriser de la gestion de base de données. Elle commence à rapprocher au grand public par la proposition de découverte des collections en ligne. Des outils de dissémination de l'information (le site web, les réseaux sociaux...) s'inscrivent dans la stratégie de renforcement d'image de la BMVR de Toulouse. Ensuite, dès le lancement du projet BNR, la bibliothèque de Toulouse s'inscrit dans cette dynamique en 2012. Comme toutes les autres bibliothèques, elle prépare d'ores et déjà les démarches qui s'appuient sur quatre aspects principaux²⁵ :

a. Prise en considération du public

Au cours de ces dernières années, la bibliothèque de Toulouse améliore l'accessibilité de ses services en direction de tous les publics. Elle finalise le projet d'aménagement du hall de la médiathèque José Cabanis, dont les objectifs sont :

- Profiter de l'opportunité des travaux pour redonner de la visibilité à la médiathèque
- Toucher de nouveaux publics : actifs, voyageurs (150 000 personnes/jour), promeneurs, ...
- Modifier l'image de la médiathèque : un accueil plus chaleureux, plus convivial dès l'entrée.

²⁵ Le Ministère de la Culture et de la Communication, *Les Bibliothèques numériques de référence* [En ligne] (publié le 06/04/2010). Disponible sur : < <http://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Les-Bibliotheques-numeriques-de-reference>> (consulté le 08/03/2019)

Lors de la restructuration de ce bâtiment, le projet d'automatisation des retours serait intégré aux espaces de la médiathèque José Cabanis. En effet, les bibliothèques publiques connaissent un très grand flux d'utilisateurs au prêt et au retour (5 600 prêts/jour à la médiathèque José Cabanis et 150 000 retours/jour sur tout le réseau), donc moins de disponibilité du personnel pour d'autres actions de médiation culturelle et/ou numérique. L'automatisation des transactions apparaît alors comme une solution optimale. Sa mise en place au sein de nombreuses bibliothèques publiques en France s'explique par de multiples motivations : l'utilisation des automates peut optimiser la qualité des services publics en minimisant le fil d'attente (deux secondes pour un scan) et plus de disponibilité des équipes pour l'accueil du public. Ainsi, les bibliothécaires passent de l'autre côté de la banque de prêt et réinvestissent les espaces et leur temps vers l'accompagnement du public dans sa demande et la valorisation des médiations culturelles, numériques. De plus, la médiathèque José Cabanis envisage de s'équiper de robots-trieurs pour la gestion des retours indifférenciés. Il s'agit donc d'un gain de temps considérable au niveau de l'identification et du classement des documents.

Cependant, se posent également d'autres questions autour d'installations des automates et notamment " la relation à l'utilisateur " perte du lien entre les agents et le public. Les automates peuvent-ils améliorer des services publics déjà existants?

D'ailleurs, la médiathèque José Cabanis raisonne aussi son projet vers l'accueil des personnes en situation de handicap. En termes d'accessibilité, une réflexion a été mise en place avec les architectes et les associations et différents aménagements ont été mis en place pour faciliter le déplacement des personnes handicapées dans le bâtiment : indications sonores dans les ascenseurs, marquage podotactile au sol différent pour signaler un obstacle (pilier, marche d'escalier...), installation à chaque niveau de la médiathèque de vidéo agrandisseurs... En outre,

le département « L'œil et la lettre » au 3ème étage est équipé des aménagements spécifiques, tels que :

- Matériel adapté aux personnes déficientes visuelles : Cabines de lecture avec vidéo agrandisseurs, machines à lire, textes enregistrés, logiciels d'agrandissement, scanners...

- Accueil en langue des signes des personnes sourdes et malentendantes

Avec de plus de 6 000 ouvrages en braille, des textes enregistrés...proposés au public déficient visuel, la médiathèque José Cabanis met également à disposition pour les personnes à mobilité réduite un poste informatique adapté permettant l'accès à la messagerie.

The screenshot shows the 'Portail Handicap' section of the Toulouse Library website. At the top, there is a navigation bar with 'SÉLECTIONS' highlighted in orange. Below this, the main content area is divided into two columns. The left column, titled 'VOUS RECHERCHEZ...', lists several accessible formats: 'UN FILM EN AUDIODESCRIPTION', 'UN DAISY', 'UN FILM SOUS-TITRÉ POUR SOURDS ET MALENTENDANTS', 'UN DOCUMENT EN LANGUE DES SIGNES FRANÇAISE', 'UN LIVRE EN BRAILLE', 'UN TEXTE ENREGISTRÉ', and 'UN LIVRE EN GROS CARACTÈRES'. The right column, titled 'NOS NOUVEAUTÉS', lists 'TOUTES LES NOUVEAUTÉS', 'FILMS EN AUDIO-DESCRIPTION', 'TEXTES ENREGISTRÉS', and 'LIVRES EN BRAILLE'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Site Web de la Bibliothèque - Contact'.

Le portail du site de la bibliothèque de Toulouse dédié aux personnes handicapés

Il faut souligner la grande volonté des élus et de la direction de la BMVR qui en créant un pôle adapté et en aménageant l'accessibilité dans tout le bâtiment et sur les bibliothèques du réseau favorisent la démarche d'intégration des personnes en situation d'handicap de la BMVR de Toulouse.

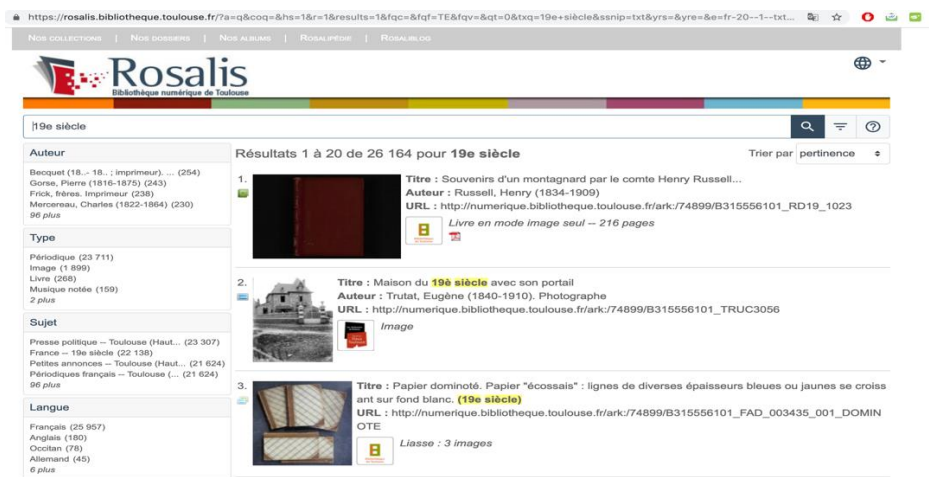
Par rapport aux services pour les enfants, Si l'accueil des collèges et lycées reste relativement marginal par rapport aux classes de niveau primaire, les

médiathèques des quartiers prioritaires mènent des partenariats fructueux, avec une attention particulière aux classes d'élèves allophones. En plus les collections de livres, de BD, de jeux vidéo, elles proposent également davantage animations numériques dédiées aux enfants. Ces dernières favorisent leur engagement à la société d'information et peuvent éveiller la curiosité des enfants de tous les âges pour la culture de lecture. « *La mission de la bibliothèque est d'aider chacun à réussir la transition entre enfance et âge adulte en fournissant leur développement intellectuel, affectif et social* »²⁶

b. Développement d'une offre de collections et de services numériques

Comme toutes les autres bibliothèques, l'accès aux documents numériques est la priorité. Pour cette raison, la bibliothèque numérique Rosalis a été créée en 2013. Avec une offre conséquente de ressources documentaires (69 564 documents et 658 060 pages en ligne), elle devient une référence pour la région Occitanie. En naviguant sur le site rosalis.bibliotheque.toulouse.fr, l'utilisateur peut consulter un catalogue général avec des documents, des images, des collections thématiques patrimoniales et un espace presse régionale. À chaque recherche, en plus des sujets, des auteurs et des titres sur la page de résultats, elle propose des visibilités thématiques de certaines collections ou une randonnée visuelle de certaines expositions.

²⁶ Charte du lecteur, Comité International du livre et Association Internationale des Editeurs, 1992



Ces suggestions éveillent chez l'utilisateur l'envie d'élargir sa recherche et d'aller consulter les documents en salle patrimoniale.

Ainsi, le site Rosalis est un bel exemple de “la bibliothèque 2.0” incitant l'utilisateur à participer à la mise en valeur des collections à travers ses deux pages de médiation : Rosalipédie et Rosaliblog. Rosalipédie est une encyclopédie en ligne collaborative, base de 300 ressources avec des articles, des conférences, des expositions virtuelles ou des dossiers pédagogiques... Elle donne la parole aux bibliothécaires, partenaires et utilisateurs autour des collections patrimoniales de la bibliothèque. Cet espace permet au public d'écrire un article sur un document libre de droits issu des collections, que celles-ci soient numérisées ou pas. Cet article viendra alimenter, s'il est retenu, le site de la Bibliothèque numérique Rosalis. Un utilisateur peut devenir rédacteur en remplissant le formulaire d'inscription en ligne et acceptation des conditions d'utilisation du service. Les contenus proposés doivent être inédits et respecter la propriété intellectuelle, en cas d'insertion des images ou d'autres documents. Alors que Rosaliblog est un blog où les bibliothécaires et utilisateurs peuvent échanger des informations et des opinions sur une thématique précise.

Le public de Rosalis est très majoritairement français (80%). L'origine toulousaine des utilisateurs est très marquée (43,18%). Au sein de ce groupe, représentant 26 % de l'ensemble, il s'agit d'un public qui accède au site par le biais

des pages d'accueil (principale et collections) ou d'aide à la recherche (Guide des collections, Exploratoire, Albums, Recherches avancées...) parce qu'il connaît déjà le site (requêtes dans les moteurs de recherche, favoris du navigateur, saisie directe de l'URL...). Tandis que 25 % des usagers de ce groupe arrivent sur Rosalis à partir d'une page d'un des sites de la bibliothèque (site principal, OPAC extérieur, OPAC pro, blogs)

Les usagers fréquentent surtout des pages associées à des fonctions de navigation et de recherche sur le site (Pages d'accueil, index, notices de collections de presse avec les widgets de recherche et la navigation par date) : au total, un ¼ des pages affichées. Les pages de médiation (Rosaliblog et Rosalipédie), quant à elles, représentent 0,97 % des consultations, mais 18 pages affichées chaque jour malgré tout.

Ces chiffres démontrent ainsi les missions des bibliothécaires, dont la plus importante est la médiation numérique. Pour répondre aux besoins des usagers, il est nécessaire de maîtriser les langages informatiques, les conceptions de design, les formats numériques... Ils jouent à la fois les rédacteurs des contenus, les animateurs culturels, les documentalistes et les "webmasters". Ce sont eux qui assurent la diffusion virtuelle des informations et des expositions.

c. Évolution des pratiques professionnelles

Afin de soutenir les bibliothécaires dans la démarche de médiation numérique, la médiathèque leur propose une programmation d'ateliers numériques. Depuis 2018, un café numérique organisé et animé en interne chaque jeudi matin dédié aux bibliothécaires sert à réduire « l'Illectronisme ». C'est une notion qui désigne un manque ou une absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources électroniques. Ainsi, être en difficulté face à ces outils crée donc de l'exclusion, de la même manière qu'être en difficulté face à l'écrit. Si l'on considère l'illectronisme comme un prolongement de l'illettrisme, les bibliothèques ont bien évidemment un rôle à

jouer ; d'autant qu'elles expriment en majorité le souhait de se perfectionner, d'être accompagnées pour ce faire. Elles sont force proposition pour les thématiques abordées et certaines animent ces mêmes ateliers.

| Dates | Thème | Intervenant | Lieu | Descriptif |
|----------|--|-----------------------------------|---|---|
| 10/01/19 | Outlook cofee | Frédéric Lacoste | Cabanis | Outlook Coffee ! Venez partager votre expérience d'Outlook 2010. Un temps d'échange consacré aux fonctionnalités avancées d'Outlook : Personnalisation, Trombinoscope, Agenda / Réunion, Accès distant. |
| 17/01/19 | Pico-projecteurs | Pôle cinéma | Cabanis au petit auditorium 10h30, après la galette | L'équipe du pôle cinéma vous invite à découvrir ces vidéoprojecteurs miniaturisés que l'on appelle pico projecteurs. A quoi cela ressemble, comment ça marche, quelles sont leurs fonctionnalités ? Dans le cadre du projet BNR, à partir d'avril 2019, 4 pico projecteurs seront proposés au prêt sur le pôle cinéma. |
| 24/01/19 | @telier remix | Audrey Roger | Cab | Venez mélanger vos méninges pour repenser ensemble le futur des @teliers numériques Cabanis et Empalot! |
| 31/01/19 | Comment initier les usagers à l'utilisation d'une tablette ? | Romain Badoc | Cab | Sous leur apparente simplicité, les tablettes numériques exigent certaines connaissances avant de pouvoir exploiter leur plein potentiel. Que vous préférerez Android ou IOS, venez apprendre à manipuler cet outil pour le configurer selon vos besoins. |
| 07/02/19 | Book Tube | Cloé Haise | Empalot | Un Booktube, c'est une vidéo qui parle de livres, publiée sur Youtube, très en vogue en ce moment chez les ados qui vont y piocher des conseils de lecture. Nous en avons réalisé avec nos usagers à la médiathèque Danièle Damin cet été, on vous explique tout, de l'idée au tournage ! |
| 14/02/19 | Qu'est ce que l'illectronisme ? | Philippe Paret | Empalot | L'illectronisme est la transposition de l'illettrisme dans le domaine de l'information électronique : que recouvre exactement ce terme et comment les bibliothèques peuvent-elles essayer d'y remédier ? |
| 21/02/19 | Les données et l'identité numérique | David Joao et Sébastien Gueux-Lac | MGM | Nous laissons tous des traces de notre passage sur la toile, notre identité est analysé et revendu. C'est un constat réel. La seule façon de changer les choses, c'est déjà de changer individuellement afin de lancer la 1re étape : changer les outils que nous utilisons au quotidien pour quelque chose de plus respectueux de la vie privée. |

| | | | | |
|----------|---|--|-----------|---|
| 28/02/18 | Les ressources de presse numérique de la bibliothèque | Audrey Chollet | Cab | Chez vous ou chez nous, utilisez Europresse et PressReader pour lire la presse autrement ! |
| 07/03/19 | La recherche documentaire dans Symphony | Vanessa Callejon | Empalot | "Un livre pour apprendre l'allemand à son chien", "un livre expliquant comment éviter d'être cloné sans sa permission"... Alors, on sèche? Si vous ne connaissez pas la chanson, venez discuter de vos pratiques de recherches documentaires autour d'un café et y glaner, on ne sait jamais, quelques astuces. |
| 14/03/19 | La MAO 1h30 | Christophe Lacombe et Philippe Laporte | Music Box | Electronique, Numérique, Analogique, Software, Hardware, Freeware, Séquenceur, Synthétiseur et autres mots mystères en "ique" et en "eur". Par l'intermédiaire des instruments et outils disponibles autour de la Music-Box, le pôle musique propose un survol sonore du champ lexical et des pratiques musicales liés au monde de l'audio-numérique. |
| 21/03/19 | Images libres de droit | Sébastien Gueux-Lac | MGM | Qu'est-ce qu'une licence libre ? Qu'est-ce qu'une image libre de droit et où peut-on en trouver en ligne ? Et quelle est la différence entre taille, format et résolution d'une image ? |
| 28/03/19 | Le fonds numérique de disques chinois | Patrick Hernebring | Cab | A partir d'une expérience d'utilisateur-contributeur dans Rosalis, petit voyage en Chine populaire, entre musique et propagande, monde numérique et totalitarisme, de Mao Zedong à Xi Jinping |

d. Dimensions territoriales

La base de données de la bibliothèque de Toulouse, y compris Rosalis est constituée grâce à la collaboration des musées toulousains. Huit institutions culturelles se sont associées pour reconstituer, numériser et publier des collections

de catalogues d'expositions toulousaines. Il s'agit des Archives municipales, de la Bibliothèque d'étude et du Patrimoine, de l'Institut Supérieur des Arts de Toulouse, du Musée des Augustins, du Musée Paul Dupuy, du Musée du Vieux Toulouse, de la Société des artistes méridionaux et de la Société des artistes occitans. Ces expositions visant à promouvoir la production artistique locale ont été à l'origine de nombreuses acquisitions par les musées de la région et ont contribué à la reconnaissance d'artistes qui ont laissé des traces dans les bâtiments publics et les établissements patrimoniaux toulousains.

Quant aux catalogues des collections du Musée des Augustins : ce musée des Beaux-arts de Toulouse, situé dans un ancien couvent datant du 14^e siècle, conserve des peintures et des sculptures du Moyen Âge au début du 20^e siècle témoignant des grandes étapes de l'histoire de l'art occidental. Depuis l'ouverture du musée en 1795, les conservateurs ont régulièrement réalisé des catalogues imprimés inventoriant les œuvres. Ce fonds d'ouvrages anciens et rares, est régulièrement consulté au centre de documentation du musée par les chercheurs et étudiants travaillant sur l'histoire des collections. Plus récemment, l'édition régulière de guides, de catalogues raisonnés (peinture hollandaise et italienne) et de catalogues des nouvelles acquisitions est l'occasion de faire une synthèse des connaissances autour d'ensembles représentatifs des collections. C'est ce corpus documentaire autour de œuvres qu'il conserve, que le musée des Augustins a souhaité numériser et mettre à la disposition de ces publics.

Tandis que pour les livres remarquables de la bibliothèque scientifique du Muséum d'histoire naturelle de Toulouse : le Muséum a ouvert ses portes au public en 1865, présentant notamment des collections issues du cabinet de curiosités de Philippe Picot de Lapeyrouse (1744-1818)²⁷. Par la suite, plusieurs

²⁷ Philippe Picot de Lapeyrouse, après des études de droit et un début de carrière à Toulouse comme avocat, peut ensuite grâce à un héritage se consacrer à sa passion pour l'histoire naturelle. Devenu un naturaliste éminent dans les domaines de la botanique, de la minéralogie et occasionnellement de la paléontologie, il rassemble un

scientifiques et conservateurs ont enrichi la bibliothèque de l'établissement d'archives et de documents personnels des autres naturalistes et des préhistoriens. De nombreuses disciplines sont ainsi représentées dans ces collections patrimoniales : zoologie, botanique, préhistoire, paléontologie, ethnologie, etc...

Le corpus d'une quarantaine de volumes présenté dans Rosalis est le reflet de cette diversité.



Capture d'écran de la page de résultat de recherche sur Philippe Picot de Lapeyrouse

remarquable cabinet naturaliste dédié surtout aux régions pyrénéennes, célèbre pour la variété de ses flores et de ses minéraux. Disponible sur :

<<https://tolosana.univ-toulouse.fr/fr/decouvrir/et-toulouse-pour-apprendre-picot-de-lapeyrouse-et-les-rudistes>>

TROISIÈME PARTIE :

L'ère de médiation numérique au sein de la bibliothèque : Nouvel espace pour les bibliothécaires

I. Identité professionnelle des bibliothécaires

1. Médiateur culturelle

À l'heure actuelle, il faut admettre la force de diffusion de l'information sur l'Internet. Mais on ne peut pas refuser l'existence des facteurs humains. Dans le cas de la bibliothèque, les usagers ne reçoivent pas seulement les informations via le site web (newsletter), mais principalement par le bibliothécaire. C'est lui qui prend en charge la communication sur le fonctionnement de la bibliothèque, les recherches sur la base de données et la programmation culturelle.

"Le bibliothécaire remplit une fonction de conservation et de mise à disposition du patrimoine documentaire à destination de publics spécifiques : il constitue, enrichit et maintient des collections de documents et de contenus et les organise intellectuellement et matériellement. Il facilite l'accès à l'ensemble des contenus en accueillant les usagers et en créant les systèmes d'information adaptés." ²⁸

En effet, l'image d'un bibliothécaire derrière la banque de prêt devient une conception traditionnelle de ce métier. Il n'est pas tout simplement un gestionnaire de collections, mais il s'engage aussi dans la médiation participative au sein de l'établissement : présenter un livre à un usager, animer des ateliers, accompagnement de l'utilisateur si besoin... Son exposition à travers l'interaction

²⁸ Cades Apec, *Bibliothécaire* [En ligne] (publié le 13/09/2017). Disponible sur : <<https://cadres.apec.fr/Emploi/Marche-Emploi/Fiches-Apec/Fiches-metiers/Metiers-Par-Categories/Communication-creation/bibliothecaire>> (consulté le 29/03/2019)

avec le public fait partie de sa fonction relationnelle. De plus, en tant que personne responsable de créer et de valoriser l'image de la bibliothèque, il construit aussi la relation entre l'utilisateur, la bibliothèque et sa médiation participative.

En réalité, la médiation culturelle s'exerce par des activités diverses en fonction de tranches d'âges différentes :

Pour le secteur jeunesse, les bibliothèques de quartier accueillent tout au long de l'année scolaire des classes et des groupes. Le but de ces animations est de valoriser les ressources de la bibliothèque (livres, textes enregistrés (livres lus), DVD...), de sensibiliser les enfants, les adolescents à la culture de lecture, et de les amener à s'inscrire et fréquenter la bibliothèque. Plus précisément, la Médiathèque des Minimes anime régulièrement les activités de lecture pour les petits enfants, les maternelles, les primaires, les collégiens ou pour les élèves de FLE. Ces séances de lecture documentaire qui conjuguent texte et image contribuent effectivement au processus de la socialisation primaire puis secondaire. En fait, la constitution des groupes de lecture favorise la découverte de la lecture et de l'écrit, et en même temps permet de prévenir l'échec scolaire. D'ailleurs, certaines animations sont présentées plus vivantes, plus attrayantes avec des supports, des projections vidéo. Dans tous ces cas, il nécessite aux bibliothécaires de consacrer leur temps à préparer des dispositifs correspondants. Ils deviennent alors les médiateurs du livre qui leur révèlent le plaisir d'écouter des histoires et de s'y intégrer en contact physique (le geste tactile, l'odeur d'encre...) avec des différents types de livre : livre papier, livre objet, livre en 3D, livre pop-up...

Pour le secteur adulte, la fidélisation du nombre des usagers aux bibliothèques de quartier se fait grâce aux activités organisées régulièrement par les bibliothécaires. Par exemple :

- Le réseau des bibliothèques de Toulouse propose plusieurs clubs de lecteurs pour les adultes. Chaque année, deux rencontres interclubs s'organisent, dont la

première est la rencontre avec un auteur, la deuxième est la rencontre thématique. En tant qu'une des bibliothèques participantes, la Médiathèque des Minimes a organisé l'atelier sur la thématique "La Femme". Avec plus de soixante-dix participants, cette soirée était une aventure riche d'échanges. A travers cette activité, la bibliothèque exprime ses fonctions culturelles et sociales. Elle affirme le rôle "troisième lieu" où se tisse le lien social à travers les rencontres et les échanges. Le bibliothécaire devient alors un acteur dans la démarche de transmissions de contenus culturels.

- En outre, afin d'inciter le public à se rendre encore davantage dans la bibliothèque, la BMVR de Toulouse introduit des jeux collectifs dans sa programmation. À la médiathèque des Minimes, le jeu Escape game a été proposé au public. Il s'adresse à un public à partir de 12 ans et ne nécessite aucun équipement particulier. Afin de mettre en place cette activité, les bibliothécaires ont dû passer la formation en interne, et ont testé une séance avec l'équipe. Les lecteurs s'approprient l'espace de bibliothèque avec ses rayonnages et découvrent des fonds, des documents qu'ils n'avaient pas vu avant. Cet atelier vise à apporter aux lecteurs une nouvelle image de la bibliothèque : plus ludique, plus dynamique et plus ouverte. À noter que cette forme d'activité participative permet aussi aux personnels de revaloriser des missions de service au public ainsi que leur métier passionnant.

Parfois, les bibliothécaires font du "hors les murs" pour se rapprocher aux personnes qui ne fréquentent pas à la bibliothèque (pour raison d'obstacles socioculturels, d'handicaps...). En travaillant avec leurs partenariats (des écoles, des associations...), ils leur proposent ainsi des actions culturelles diversifiées.

Bien que les activités soient à l'intérieur ou l'extérieur de la bibliothèque, les bibliothécaires sont traditionnellement présentés comme des médiateurs culturels, et le livre est considéré comme un moyen, un support pour les activités de médiation. Ce sont les bibliothécaires qui inventent ces animations comme des

services supplémentaires de la bibliothèque. Elles ont alors pour but de maintenir et développer l'attractivité de la bibliothèque afin de donner aux usagers l'envie de venir et revenir.

2. Médiateur numérique

Tout d'abord, la mise en œuvre des services en ligne de la bibliothèque ne fonctionne pas en autonomie par rapport aux autres services. En fait, c'est une interférence entre la médiation numérique et la médiation des autres biens culturels. Alors, le projet de valorisation de ses collections se trouve au carrefour de nombreuses activités de la bibliothèque, en partenariat avec toute l'équipe de l'établissement.

Pour cette raison, le bibliothécaire est actuellement un métier en pleine évolution. La nouvelle notion "bibliothécaire 2.0" apparaît comme très présente et désigne des nouveaux aspects :

*"Un professionnel qui manie les différents outils à sa disposition dans un souci de satisfaction de l'utilisateur et avec une volonté d'innover et de permettre aux différents profils d'utilisateurs de participer davantage à la construction de l'identité de la bibliothèque."*²⁹

Dans cet optique, un bibliothécaire de la société moderne est ainsi un professionnel qui déploie les services dédiés aux usagers, dans tous les espaces, à la fois physiques et numériques. Il a conscience de l'omniprésence de l'Internet dans l'accès aux contenus informationnels et culturels. Pour que les services virtuels de la bibliothèque soient à la hauteur de l'ambition du label BNR, le

²⁹ LE DEUFF, Olivier. *La bibliothèque 2.0 Genèse et évolutions d'un concept. Les Cahiers du Numérique [En ligne]*. 2010, volume 6, numéro 1, p. 97-118. Disponible sur : < <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-97.htm> https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=LCN_061_0097 > (consulté le 24/01/2019).

bibliothécaire joue un rôle important dans cette démarche, car c'est lui qui met en valeur des pratiques culturelles numériques dédiées au public.

En réalité, différents outils emblématiques de Web 2.0 sont utilisés en bibliothèque afin de moderniser son image virtuelle, dont le plus utilisé est le blog.

Tableau 5. Les outils du web les plus utilisés en bibliothèque ¹⁴

| <i>Quel outil venant du web 2.0 est selon vous le plus utilisé en bibliothèque ?</i> | | |
|--|----------|-------------|
| Réponse | Décompte | Pourcentage |
| Le blog | 92 | 54,76 % |
| L'échange de message avec les usagers <i>via</i> des services de messagerie (type « contacter un bibliothécaire ») | 69 | 41,07 % |
| Les réseaux sociaux | 37 | 22,02 % |
| Les signets sociaux | 32 | 19,05 % |
| Le wiki | 11 | 6,55 % |
| Autre ¹⁵ | 13 | 7,74 % |

14. Plusieurs réponses étaient possibles.

15. Les outils les plus cités font référence aux pages de type netvibes.

Source : Olivier Le Deuff, enquête sur la bibliothèque 2.0 dans *Les Cahiers du Numérique*, vol.6, n°1, 2010.

Grâce à sa souplesse et sa simplicité technique, ce type de journal intime en ligne facilite l'échange des opinions personnelles entre les blogueurs, au-delà augmente l'interaction entre les interlocuteurs virtuels. Par le biais des commentaires, les informations liées aux documents, aux actualités de la bibliothèque sont publiées dans le réseau des usagers de manière rédactionnelle plus informel. Par contre, faire vivre un blog n'est pas toujours un travail simple: il doit être mis à jour régulièrement. Cela donc requiert chez le bibliothécaire une réflexion plus poussée sur ce qu'il y publie. Il s'agit alors d'engagement pour le développement des médiations numériques et des biens communs de la connaissance. Il se positionne dans l'esprit de proposer aux lecteurs des sujets auxquels ils s'intéressent. Toutefois, ce travail connaît certaines difficultés, notamment à cause de la concurrence avec d'autres plateformes informationnelles émergentes.



S'abonner Sur le
Web votre avis

Re-bwaaaaaaaa

L'incourtournable de la semaine

Ils étaient LA !!!! Meuh non pas les lapins crétiens, mais leurs créateurs ! Si ! Si ! J'ai même eu mon petit cadeau perso édition limitée !



(Comment ça j'ai quel âge ??? Bah quoi j'aime bien !)

Quoi de plus intéressant et passionnant qu'une ambiance sérieuse pour motiver tous ces cerveaux en recherche de délires ! Et oui ça a bossé dur !



Capture d'écran du site Blog de la Bibliothèque de Toulouse

Ensuite, il existe différents canaux de diffusion de l'information de la bibliothèque. Outre le site officiel de la bibliothèque de Toulouse, les internautes accèdent à l'information via les réseaux sociaux. En réalité, la croissance explosive des sites de réseaux sociaux, dont Myspace, Facebook, connaît une popularité massive chez les usagers. De fait, la page Facebook de la Bibliothèque de Toulouse progresse tous les ans en termes d'abonnés (le nombre "J'aime" en 2016 est 7408 alors que 7592 en 2017)³⁰. Cette augmentation s'explique par le rôle de médiation fait par les bibliothécaires : ils postent sur le Facebook les informations préprogrammées.

³⁰ Le bilan d'activité de la bibliothèque de Toulouse en 2017, publié en août 2018



Cette publication est programmée pour publier sur la page Facebook de la Bibliothèque de Toulouse le lundi (le jour où la bibliothèque est fermée au public)

Quant à Twitter, actuellement, la Bibliothèque de Toulouse a 4232 abonnés (par rapport 4112 abonnés en 2017)³¹



Page Twitter de la Bibliothèque de Toulouse

³¹ Idem.

Leur fréquentation dépend surtout de la nature des contenus proposés par la bibliothèque, plus précisément, par les bibliothécaires qui s'occupent de ces comptes. Quand un bibliothécaire répond à un internaute sur un média social, ce n'est pas une relation bilatérale entre deux personnes. Il s'agit plutôt d'une démarche d'animation où s'imposent l'engagement d'une part de la bibliothèque et la participation des usagers d'autre part. Le bibliothécaire devient donc le modérateur du dialogue collectif.

D'ailleurs, en faveur de la démarche de médiation numérique, les bibliothèques de quartier jouent également le rôle moteur. Parmi lesquelles, la Médiathèque des Minimes s'y engage d'une manière positive :

- Dans le cadre du projet de médiation numérique EMI (Éducation aux Médias et à l'Information) au sein de la bibliothèque de Toulouse (BNR Bibliothèque numérique de Référence), la Médiathèque des Minimes, en coopération avec les autres organisations, ont organisé des ateliers numériques dédiés au grand public tous les jeudis et samedis. Ils servent à accompagner le public « illectroniste ». C'est une notion qui désigne un manque ou une absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources électroniques. Ainsi, être en difficulté face à ces outils crée donc de l'exclusion, de la même manière qu'être en difficulté face à l'écrit. Si l'on considère l'illectronisme comme un prolongement de l'illettrisme, les bibliothèques ont bien évidemment un rôle à jouer ; d'autant qu'elles expriment en majorité le souhait de se perfectionner, d'être accompagnées pour ce faire.

- Avec l'organisation AFEV (Association de la Fondation Étudiante pour la Ville), elles ont présenté aux adolescents des ateliers sur la lutte contre Fake News. Étant les médiateurs des savoirs, les professionnels s'engagent certes en faveur de la préservation d'accès fiables et sécurisés à des sources de savoirs sélectionnées pour leur qualité. En pratiquant sur les tablettes équipées par la Médiathèque, ils sensibilisent et forment les participants à s'interroger sur la

fiabilité des informations, et à vérifier l'exactitude des sources documentaires. À l'heure du web, les bibliothécaires donnent donc aux usagers des méthodes pour évaluer la valeur réelle des informations.

II. Offre numérique : contraintes pour les bibliothécaires ?

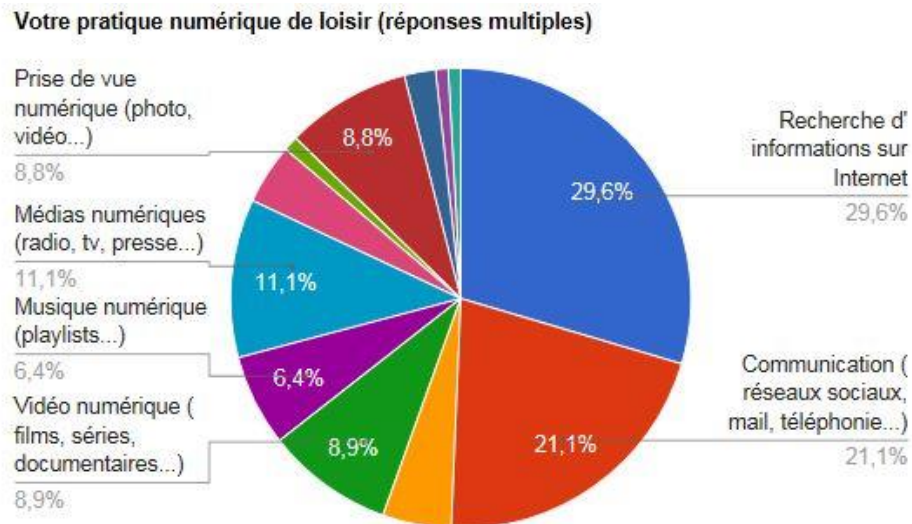
1. Perte de spécificité professionnelle

Le web 2.0 représente un outil potentiel pour la bibliothèque, mais aussi sa concurrence. Auparavant, outre l'école, la bibliothèque était considérée comme la seconde source conviviale d'accès à l'information et aux biens culturels. L'image de la bibliothèque traditionnelle : les mamans emmènent leurs enfants lire leur première histoire, les étudiants viennent étudier et lire un livre, mais beaucoup moins aujourd'hui. Pour l'homme du XXI^e siècle, chercher sur Internet, notamment sur le moteur prédominant Google, devient une habitude, même un réflexe naturel. Pour certains, Internet prend de temps en temps la position de la bibliothèque, pour se faire le premier outil de recherche et le premier accès aux contenus culturels. Cela peut être expliqué tout simplement par le fait : un livre qu'un lecteur emprunte à une bibliothèque, avec une durée de prêt limitée, peut être téléchargeable sur son ordinateur et lisible indéfiniment.

Si certains pensent que l'activité de recherche sur l'Internet manque d'interaction humaine inhérente comme à la bibliothèque, il leur faudrait repenser. En fait, l'acquisition des contenus sur l'Internet ne se fait pas seulement entre l'utilisateur et l'outil technologique (avec les informations cryptées), mais aussi grâce aux activités d'échange et de partage entre plusieurs internautes. De plus en plus, l'utilisateur est guidé dans la découverte des informations par la consultation des forums ou des blogs, par la participation sur les réseaux sociaux... Et ce fait peut-être réaliser régulièrement et dans un court temps.

En réalité, les professionnels prennent conscience nettement de cette tendance. Face à l'apparente concurrence d'Internet pour l'accès à la documentation, les postes bureautiques sont équipés dans les bibliothèques afin

de favoriser l'accès du public à leurs ressources numériques. Parallèlement, les bibliothécaires considèrent en développement des compétences numériques comme leur priorité actuelle.



Statistiques de la BMVR en 2017 en termes des pratiques numériques du public à la bibliothèque

Par contre, à peine un tiers des usagers (29,6%) utilisent ces postes pour des recherches, alors que 21,1% tendent à communiquer sur les réseaux sociaux. Ainsi, ce sont ceux qui envisagent de continuer leurs recherches sans demande d'aide d'une bibliothécaire. En conséquence, il n'y a aucune instauration de relation entre bibliothécaire-usager qui questionne le positionnement du bibliothécaire.

Dans l'état actuel de l'Internet, il semblerait que l'autoformation suffit. Bien que l'offre d'accompagnement au sein de la bibliothèque soit patente, les nouvelles interactions induites par des changements technologiques empiètent petit à petit la place des bibliothécaires. Toutefois, il semble peu réaliste de penser que les professionnels peuvent avoir une approche plus porteuse au public à l'ère du Web. *“Ces évolutions s'accompagnent d'un affaiblissement des pratiques*

légitimes, d'une diversification des usages et d'une individualisation des pratiques culturelles"³²

2. Inquiétude sur les compétences numériques

La qualité de l'offre numérique en bibliothèque dépend majoritairement du dynamisme des personnels en charge de l'accueil du public. Alors, en tant que médiateur, le bibliothécaire devrait être un expert de la transmission. Outre les compétences relationnelles, instructives, il est donc souhaitable qu'il maîtrise au minimum de nouveaux outils numériques actuels. De cette manière, il serait capable de les utiliser de façon experte et de produire des contenus numériques. Au-delà, la valorisation des ressources numériques fonctionnerait sans heurts.

Dans ce contexte, la compétence numérique apparaît comme une contrainte complexe pour le bibliothécaire qui s'explique pour plusieurs raisons. Tout d'abord, l'effectif est relativement âgé : l'âge moyen d'un bibliothécaire-type est de 45 ans. 21,4% des agents bibliothécaires ont plus de 55 ans, et seulement 7,4% des agents ont moins de 30 ans³³. Ces chiffres soulignent la situation actuelle : l'action de formation rencontre une difficulté à propos de la capacité de recevoir des connaissances chez les bibliothécaires "seniors". En réalité, "s'ouvrir à la culture numérique, c'est [...] avant tout être curieux et volontaire"³⁴ Mais comment une personne peut-elle s'intéresser au numérique, au niveau débutant, à l'âge de 50 ? En général, le vieillissement entraîne le rejet des nouvelles technologies. Il est compréhensible que l'exclusion numérique à une vitesse

³² Gilbert Raphaële. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010, 62p. [En ligne]. Disponible sur : <<http://www.enssib.fr/bibliothequenumerique/document-48197>> (consulté le 27/03/2019)

³³ *L'évolution de l'emploi et des métiers dans la fonction publique territoriale*. Consulter en ligne cnfpt.fr

³⁴ Chaimbault Thomas. *Acquérir une culture numérique et utiliser les outils de la médiation documentaire numérique*, p.129-134 [en ligne]. Disponible sur : <<https://books.openedition.org/pressesenssib/709?lang=fr>> (consulté le 27/03/2019)

vertigineuse mette un nombre important des bibliothécaires encore plus en marge de la modernisation. Par ailleurs, cette situation est d'ordinaire hétérogène dans les bibliothèques actuelles : seulement quelques personnels sont volontaires pour mettre en œuvre la médiation numérique, alors que la plupart pense que cette démarche ne fait pas partie du cœur du métier. Pour eux, le travail de médiation est une source de malaise et ils ne s'en sentent pas capables.

En réalité, certaines actions de formations sont organisées en interne à la bibliothèque de Toulouse par le pôle numérique sur les ressources numériques. Elles sont dédiées aux personnels désireux d'actualiser leurs connaissances. La méthode d'implémentation se base sur le partage de la part des personnes avertis aux nouveaux arrivants. Néanmoins, ces ateliers s'arrêtent à ce moment à la phase conceptuelle et théorique.

Autre problématique, l'investissement financier nécessaire afin d'équiper les établissements et mettre à disposition les outils numériques pour les équipes et les usagers. Ce n'est pas le tout d'avoir des savoirs, mais il faut encore les mettre en pratique. Les connaissances acquises s'évaporent bientôt si les bibliothécaires ne les réactualisent pas de manière automne. Pourtant, bien qu'ils en aient conscience, ils font toujours face au manque d'équipement. Juste récemment, certaines bibliothèques de quartier de Toulouse viennent d'être équipés avec des postes pour les agents, en mettant en réseau informatique connecté à l'Internet. Mais pour la mise en place de la médiation numérique, il est nécessaire d'avoir encore des dispositifs modernes. Par exemple, lorsque la Médiathèque des Minimes organise des ateliers numériques dédiés au public, il lui faut prêter les tablettes tactiles et le projecteur du pôle cinéma de la Médiathèque José Cabanis. Pourtant, certains bibliothécaires ne sont pas eux-mêmes familiarisés avec ces outils. Tandis que la restriction de quantité et de durée de prêt des matériels les empêche en plus de prendre en main ces outils.

Concrètement, il semble que le numérique et ses nouveaux usages informationnels génèrent une angoisse aux bibliothécaires. Sachant que le métier de bibliothécaire en même temps que les technologies, certaines formations sont proposées au mieux les nouveaux professionnels à la gestion des technologies dans leurs structures. Pourtant, il s’agit d’un décalage en termes de connaissances entre les “générations” des bibliothécaires. De fond, la mise en perspective de cette médiation ne se fait pas de manière favorable par manque de volonté de certains bibliothécaires et par manque de moyen financier.

III. Offre numérique : enjeux pour les bibliothécaires ?

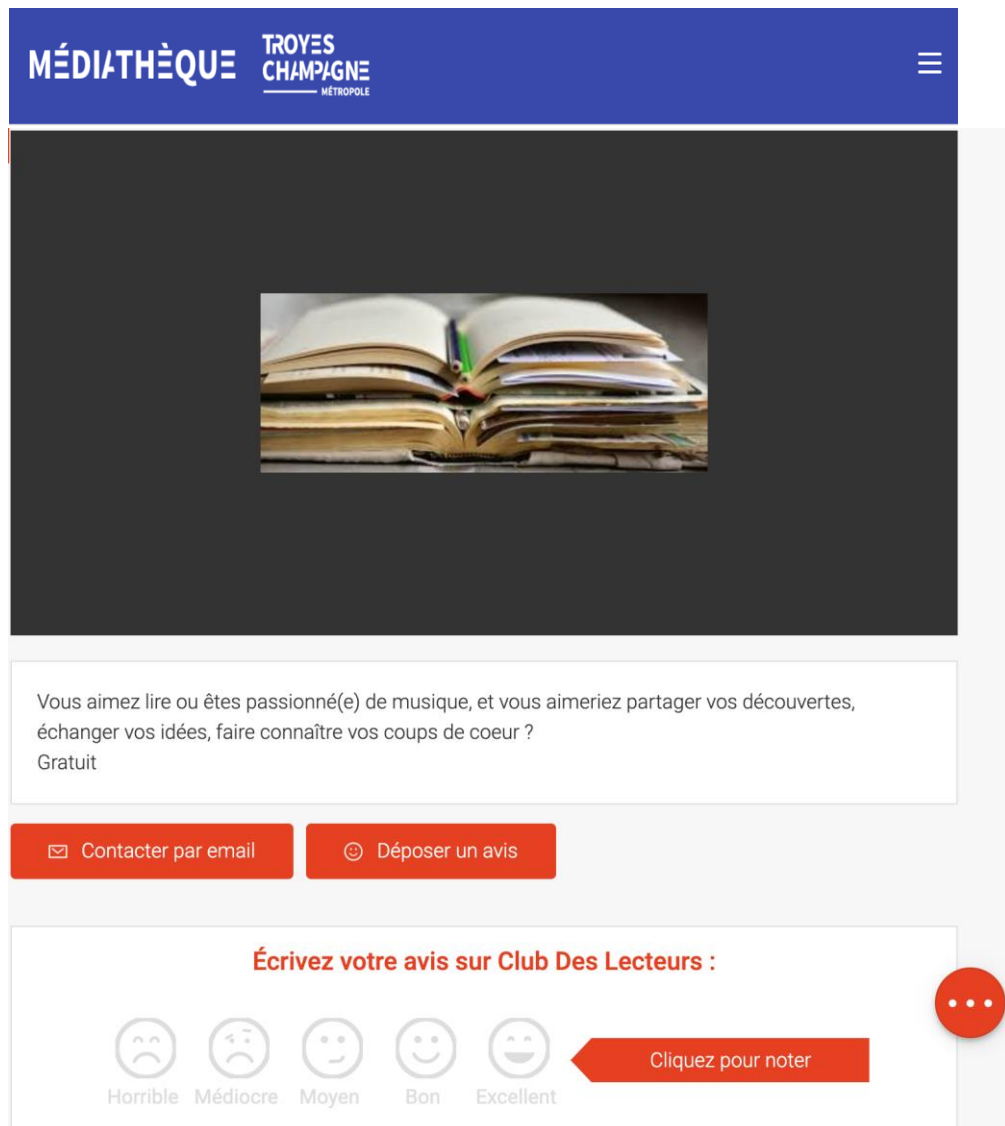
1. Interaction à distance avec l’usager

L’Internet représente beaucoup d’avantages, parmi lesquels sa fonction formidable au niveau de communication qui aide à rapprocher de plus en plus d’usagers dans le monde entier. C’est pourquoi, comme d’autres sociétés, les bibliothèques profitent des plateformes du Web social (blogs, forums, réseaux sociaux...) afin d’augmenter l’interaction avec leur public.

Grâce à ces outils, les contenus sont accessibles à la disposition des 37,5 millions d’Internautes français et de plus d’1,5 milliard d’individus connectés par le monde. Ils ont surmonté les frontières des bibliothèques et ont élargi leur territoire numérique. Cette médiation apporte la transformation majeure non seulement de l’espace-temps mais aussi de l’espace physique. Outre le renseignement à distance, les internautes dans le monde entier se sont exprimés, et permis d’agir.

Exemples :

- La Bibliothèque municipale de Nantes et propose au public de participer à l'enrichissement des données sur les collections en faisant part de ses coups de cœur en ligne³⁵.
- De même manière, la BMVR de Troyes, à sa part, laisse une place pour les commentaires de lecteurs sur son site



Capture d'écran du site de la Médiathèque Troyes Champagne Métropole

³⁵ Bibliothèque municipale de Nantes, *Projet d'établissement 2016_2020 pour une Bibliothèque Facile Innovante Participative Partenariale [En ligne]* (publié 11/2016). Disponible sur: <https://bm.nantes.fr/files/live/sites/bm/files/PDF/PDF%20des%20rubriques/BMN_Projet_d-etablissement_Novembre_2016.pdf> (consulté le 31/03/2019)

Ces actions soulignent ainsi leur prise en compte des opinions et des goûts des lecteurs.

Une autre manière incitant à l'utilisateur à dialoguer est la rubrique contact qui est présentée sur presque tous les sites des bibliothèques actuels. Elle crée donc une certaine proximité, surmontant l'obstacle géographique, entre la bibliothèque et le public. *“Il s'agit ainsi de transposer le dialogue se faisant habituellement physiquement en un dialogue virtuel : même si la nature de l'échange se voit transformée, l'échange a le mérite d'exister malgré la distance.”*³⁶

Par ailleurs, la mise en place des services de contact en ligne n'a pas seulement pour objectif de communication, mais elle est aussi un vecteur pour élaborer des stratégies correspondantes. Cette interactivité aboutit dans certaines mesures à l'enrichissement de la bibliothèque numérique. De toute façon, les avis, les suggestions, même les plaintes des lecteurs servent à améliorer et développer la qualité des services de la bibliothèque.

Actuellement, la bibliothèque de Toulouse souhaiterait, dans le plus bref délai, de rajouter sur son site la partie des “coups de cœur” où les lecteurs pourraient s'exprimer leurs opinions et voter leurs livres préférés.

2. Revalorisation de la culture numérique des équipes

Si les professionnels ne maîtrisent pas eux-mêmes de façon experte les ressources numériques dans leur établissement, comment pourraient-ils guider les lecteurs vers cette offre ? Ainsi, l'inscription du numérique au sein de la bibliothèque s'avère comme une procédure indispensable vers une culture numérique professionnelle. Pourtant, le plus important, c'est que rien n'est possible sans les équipes. Pour cette raison, il est donc indispensable de mettre en

³⁶ Eléonore Debar, Marie-Geneviève Guesdon, Stéphanie Lamy, Christine Orain, Martine Yvon, *L'offre numérique: quels enjeux pour les bibliothèques?* Mémoire de recherche: juin 2004, à l'ENSSIB [En ligne]. Disponible sur : <<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/900-l-offre-numerique.pdf>> (consulté le 22/03/2019)

place un plan d'accompagnement du numérique destiné à tous les professionnels des bibliothèques.

Il faut préciser que la culture numérique personnelle ne signifie pas une culture numérique professionnelle. Le fait qu'une bibliothèque peut créer un compte Facebook ne se traduit pas que sa bibliothèque pourrait pratiquer sur le réseau social. L'accompagnement de l'ensemble des équipes vers une destination commune est un prérequis dans cette démarche. D'où, la forme la plus souple est d'organiser des ateliers numériques dédiés aux professionnels. Ces ateliers internes peuvent être organisés, proposés par les bibliothécaires responsables du numérique, ou par les bibliothécaires volontaires. Ils servent naturellement à reconnaître leurs domaines d'expertise, de transmettre et d'échanger des connaissances. Cette transmission des savoirs s'opère par une personne plus expérimentée vers une autre qui ne connaît pas bien. Puis, le rôle sera échangé : l'observateur au début pourrait devenir un formateur pour ses autres collègues de nombreuses bibliothèques dans un second temps.

Afin de transmettre de bonnes pratiques aux équipes, il faudrait tout d'abord réaliser une veille en équipe. Il s'agit d'une vue d'ensemble des profils de poste des agents impliqués dans ce projet de médiation. En effet, la mise en place d'une veille en interne consiste à une étape importante et stratégique. Elle permet d'évaluer le niveau d'information de chacun(e), et au-delà de garantir la diffusion efficace. Il suggère aux agents de répartir cette tâche sous plusieurs formes : une petite présentation lors d'une réunion, questionnaire, intranet... La participation de l'ensemble des bibliothécaires à cette veille partagée comprend ainsi la valeur d'engagement et de la coopération de la communauté. Finalement, le résultat de cette activité se transforme en base de connaissance commune utile pour tous les professionnels.

Pourtant, il est à noter que l'illectronisme existe toujours dans la société, même dans la communauté des bibliothécaires. C'est-à-dire que pour les agents

qui ne sont pas à l'aise avec le numérique, il faut booster leur implication. Dans ce cas, c'est un cheminement qui exige plus d'investissement temporel et humain. Outre les accompagner de temps en temps, il est possible de valider à leurs yeux l'idée que rendre ce projet performant réduit leur état de fracture numérique. De plus, le temps de partage entre les collègues à ce sujet permet également de leur rendre attrayant.

Concrètement, cette acculturation numérique est dédiée à l'ensemble des agents, quels que soient leur niveau et leur position. La culture numérique n'est plus une promesse utopique pour la bibliothèque, elle est déjà pollinisée petit à petit au sein de sa communauté. Elle contribue ainsi à la professionnalisation des bibliothécaires dans la démarche de médiation numérique.

Conclusion

La transition numérique des bibliothèques rassure pleinement leur rôle de transmission. En intensifiant leur présence sur le web, elles mettent à disposition leurs métadonnées catalographiques et mettent en valeur les outils de communication, d'échange avec les usagers. Désormais accessibles à distance et en continu, elles ont redéfini la définition de l'accueil public et engagé une réflexion sur la médiation des savoirs à l'heure du numérique.

Ensuite, le programme BNR est reconnu comme une vision partagée de la lecture publique, modernisée et augmentée par le numérique. D'une part, c'est une opportunité pour les bibliothèques au regard de leur conversion au numérique. La mise en ligne de leurs collections et de leurs documents relève la multiplication des services à distance et la fidélisation de leur public. D'autre part, ce programme établit un mode qui tend à se construire entre l'État et les collectivités territoriales. Il s'agit donc un engagement de l'État à propos de l'égalité d'accès de tous les citoyens à la lecture publique, y compris sous la forme numérique. Par contre, il est à noter que ce programme connaît certains enjeux au niveau de la formation des personnels, de ses frais ainsi que du coût d'investissement des matériels.

D'ailleurs, cette médiation numérique impose quelques certaines rennovations dans le métier des bibliothécaires. En tant le médiateur culturel et également le médiateur numérique, le bibliothécaire actuel devrait acquérir les compétences techniques afin d'être en harmonie avec les usagers et les internautes. Il ne s'agit pas d'une utilisation d'une technologie innovante, mais seulement une maîtrise permettant aux agents de revaloriser des missions des services en ligne au public. En réalité, cette démarche n'est pas facile à mettre en œuvre. Il nécessite les bibliothécaires de leur engager, de leur nourrir et de partager ce qu'ils ont appris aux autres. Le plus important, il faut ne pas avoir peur d'expérimenter. Pourtant, il ne signifie que cette formation numérique est en

situation difficile. En fait, le développement de ces compétences continuera de se faire au cours du travail. La participation de certains bibliothécaires à ce processus de médiation numérique pourrait avoir valeur d'exemple et de message d'encouragement fort pour les autres collègues.

Toutefois, le digital peut présenter à la fois un avantage pour les collectivités territoriales lorsque celles-ci savent s'en servir raisonnablement, mais il peut également devenir un handicap pour les établissements au budget plus restreint ou au manque de motivation de changement chez leurs équipes. Il faut par ailleurs nuancer : il ne suffit pas de comprendre l'utilité du web pour savoir comment s'en servir, et même les experts du digital font parfois face à des difficultés à cause de la complexité et l'immensité de l'outil Internet. Plus on avance dans le temps et plus on progresse en matière d'innovations technologiques, plus les possibilités sont grandes et donc difficiles à appréhender.

Sommaire des annexes

- Annexe 1 : Organigramme de la bibliothèque de Toulouse
- Annexe 2 : Lettre d'information interne de la bibliothèque de Toulouse en 2019
- Annexe 3 : Statistiques de fréquentation des sites de la bibliothèque de Toulouse sur la période du 30 novembre 2016 au 30 novembre 2017
- Annexe 4 : Accès distants aux ressources numériques de la bibliothèque de Toulouse
- Annexe 5 : Machine de numérisation des documents.
- Annexe 6 : Portail commun Toulouse Métropole/ Médiathèque départementale
- Annexe 7 : Exemple de fiche de poste de bibliothèque de Toulouse

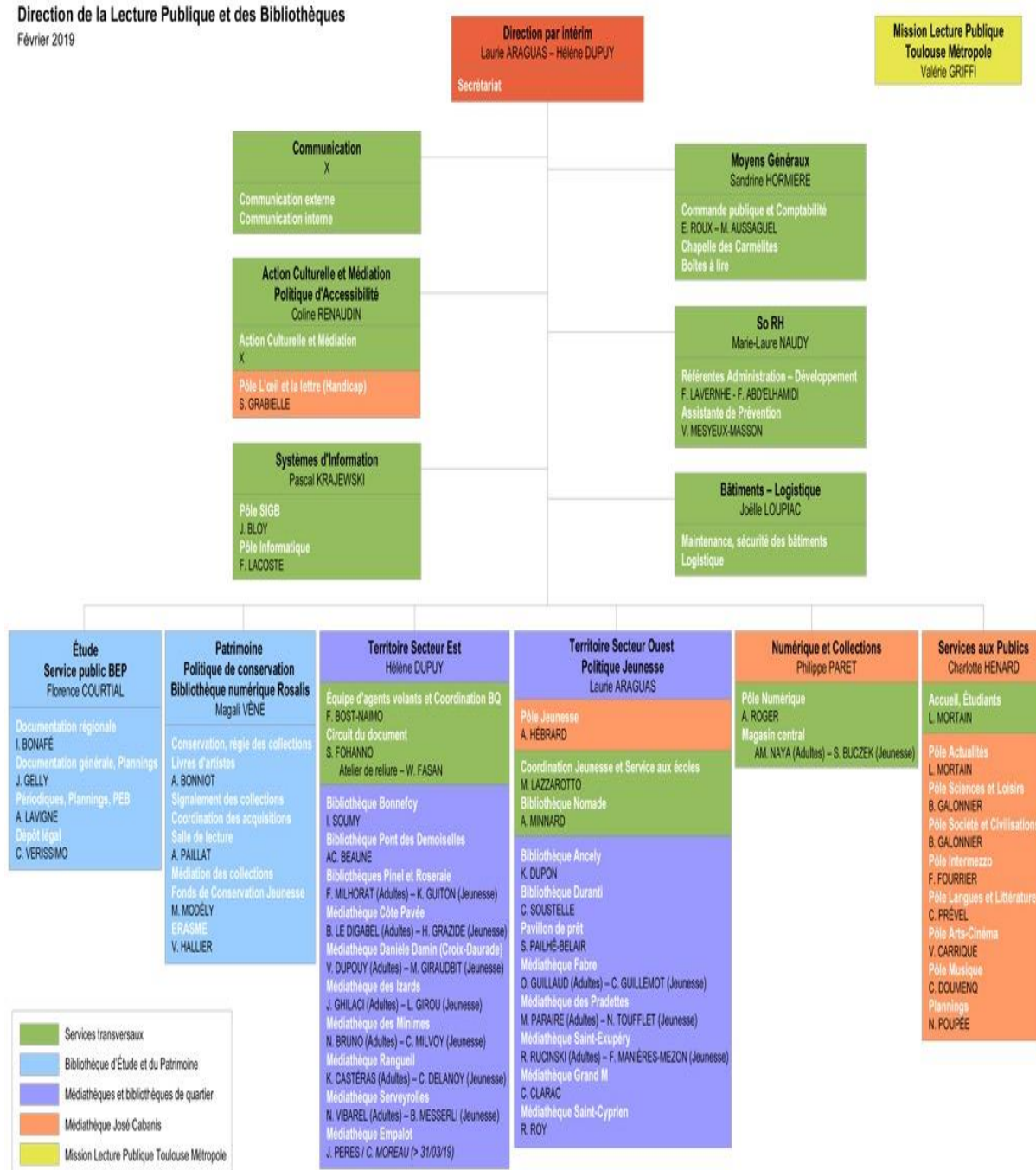
Annexe 1 : Organigramme de la bibliothèque de Toulouse



**Bibliothèque
de Toulouse**

Direction de la Lecture Publique et des Bibliothèques

Février 2019



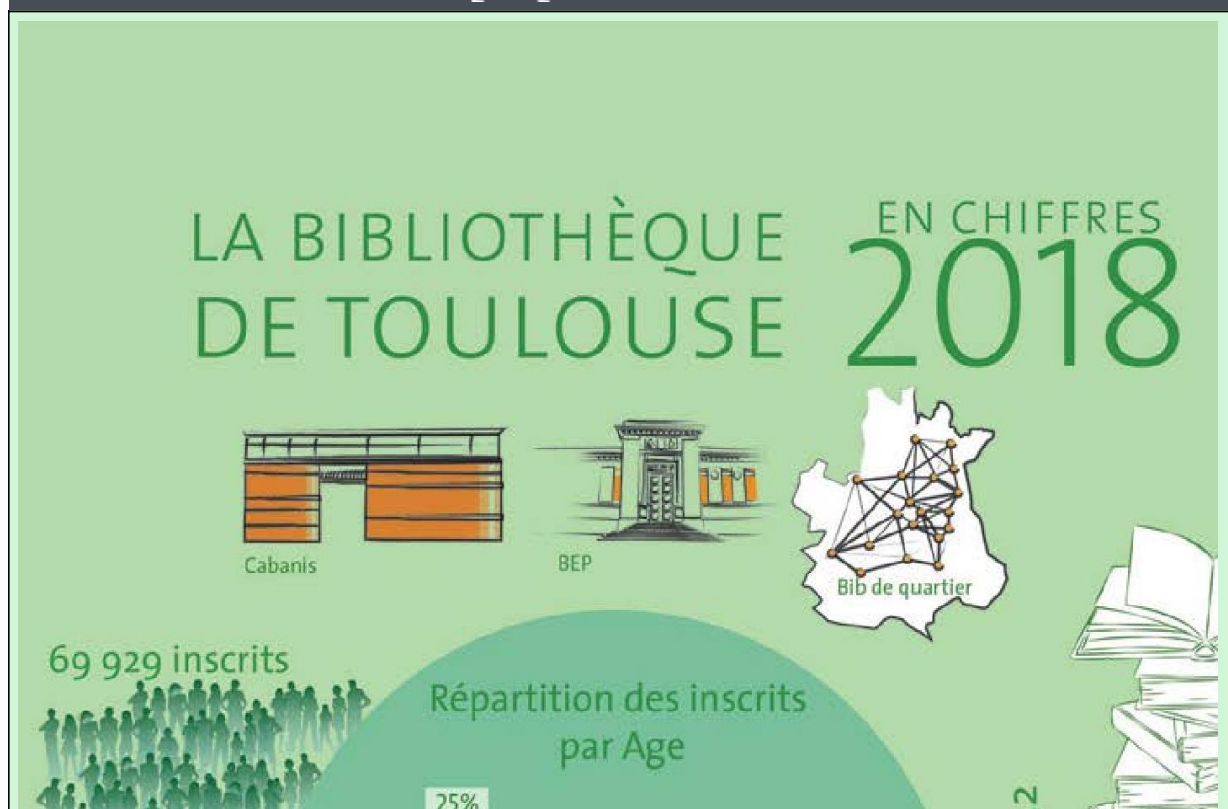
Annexe 2 : Lettre d'information interne de la bibliothèque de Toulouse en 2019



Lettre N°209 - 14 février 2019

L'année 2018 fut riche en projets ambitieux et réussis dont : une première **Nuit de la Lecture** artistique et participative, avec 100 volontaires de la direction de la lecture publique pour l'animer ; **des anniversaires** symboliques des deux premières bibliothèques de quartier du réseau, 60 ans de lecture publique active dans les quartiers de Fabre et Saint-Cyprien, 10 ans de Croix Daurade, baptisée Danièle Damini ; les **cafés numériques**, temps d'échange professionnel réguliers ; le **label BNR** - Bibliothèque Numérique de Référence - qui se traduit petit à petit par l'arrivée de tablettes numériques, de pico-projecteurs ; de nouveaux **outils de médiation** ; de nouveaux **types de prêts** pour élargir l'offre et l'accès à la culture ; la **rénovation de Saint-Cyprien** pour une meilleure accessibilité au public handicapé ; des **événements** qui se pérennisent et trouvent leur public comme "Révise en bib", la fête du jeu, les journées du patrimoine ou patrimoine pour cette année à la BEP, le petit printemps, un rendez-vous événementiel pour la petite enfance ; des **expositions inédites**

QUELQUES CHIFFRES



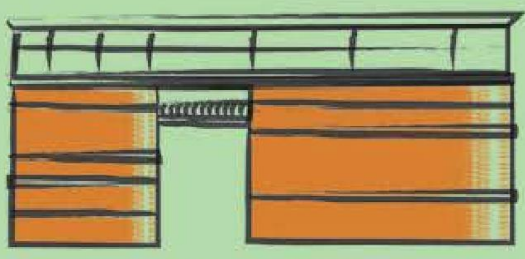


Collections de la BMVR 1 474 73

Prêts
3 361 791

Acquisitions
57 240

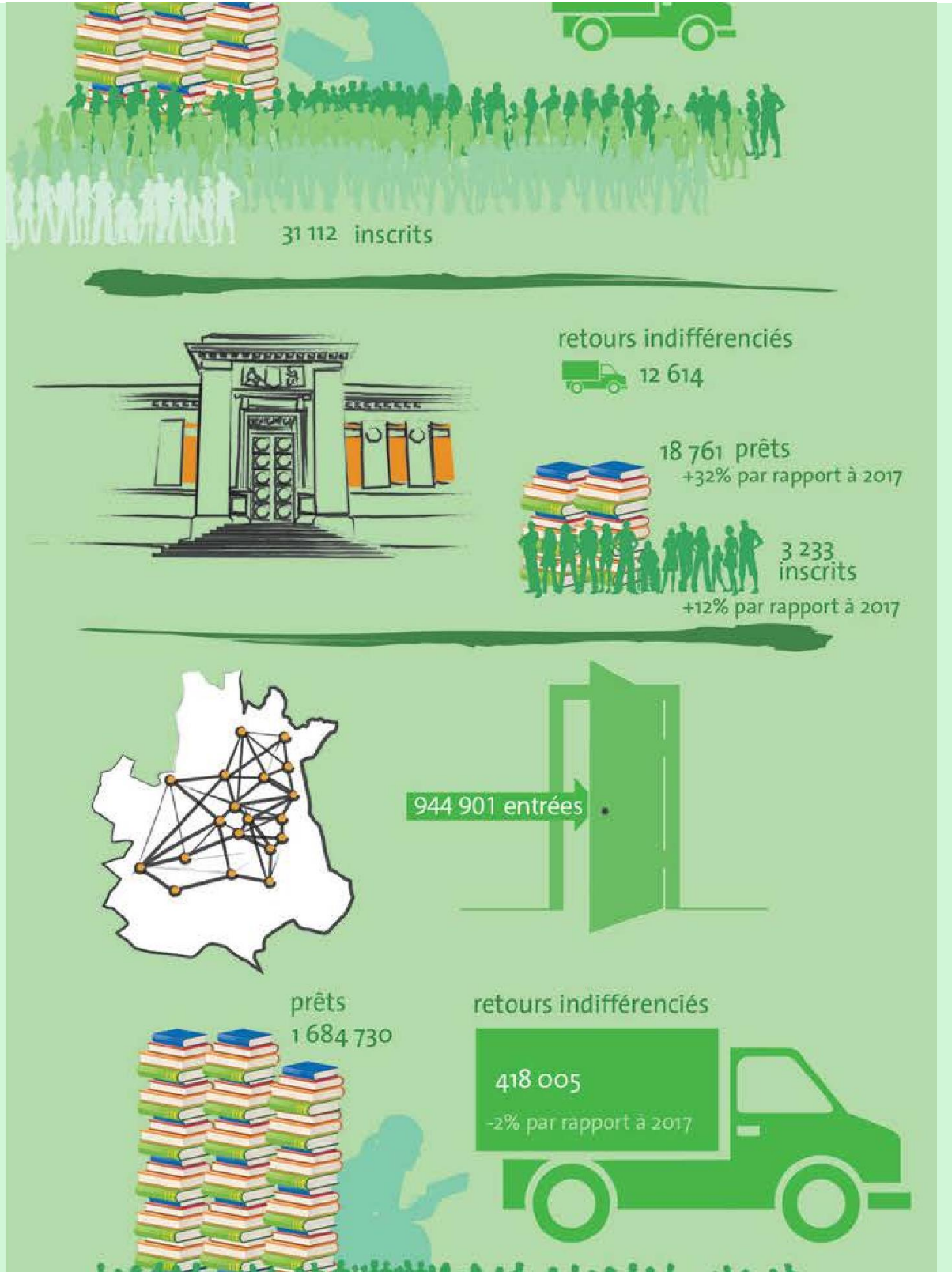
Budget global (hors dépenses personnel) : 2 352 380€
 Investissement : 1 375 909€ Fonctionnement : 976 471€

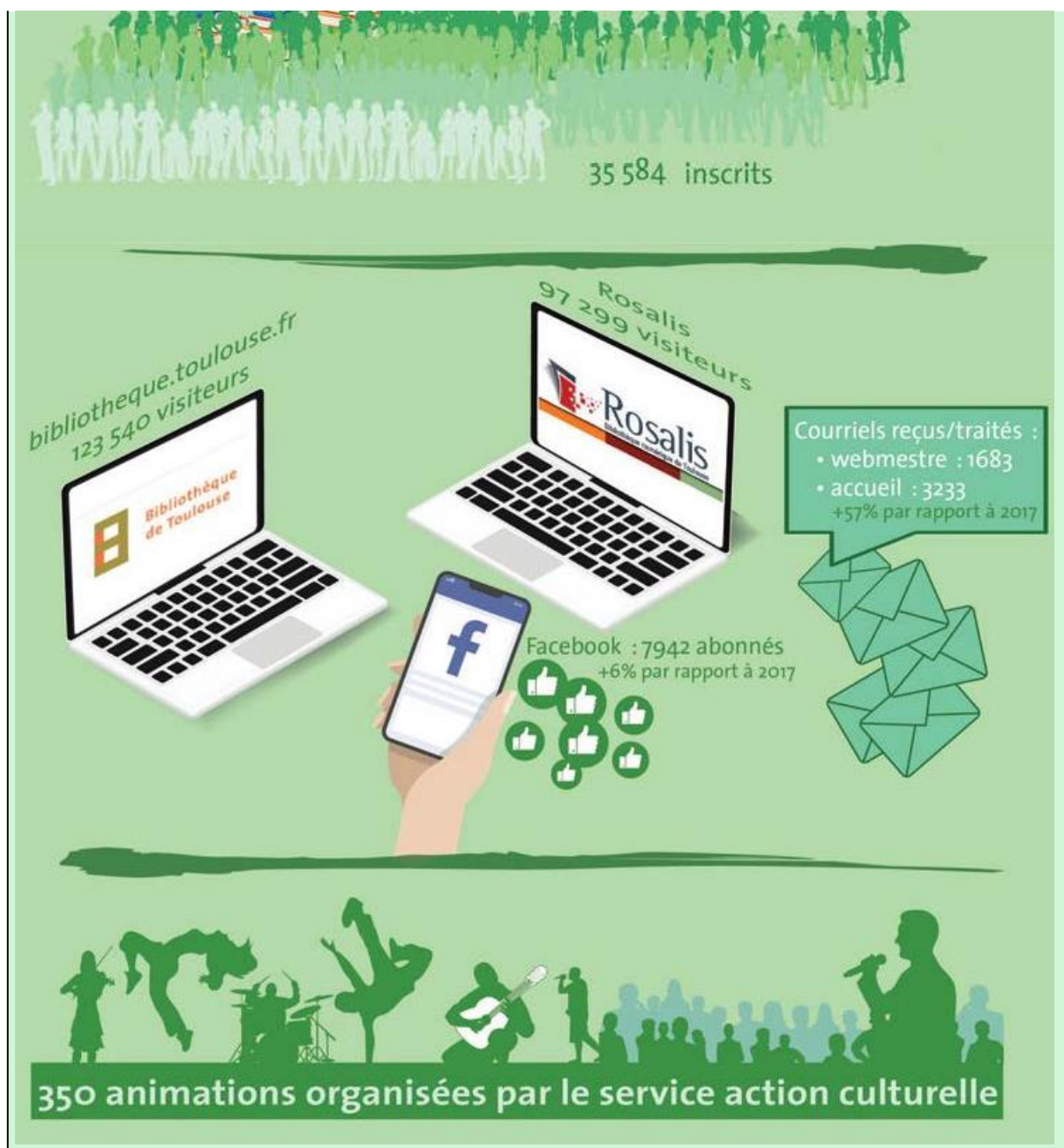


599 916 entrées

1 658 278
prêts

retours indifférenciés
128 346 -2% par rapport à 2017





ET DEMAIN ?

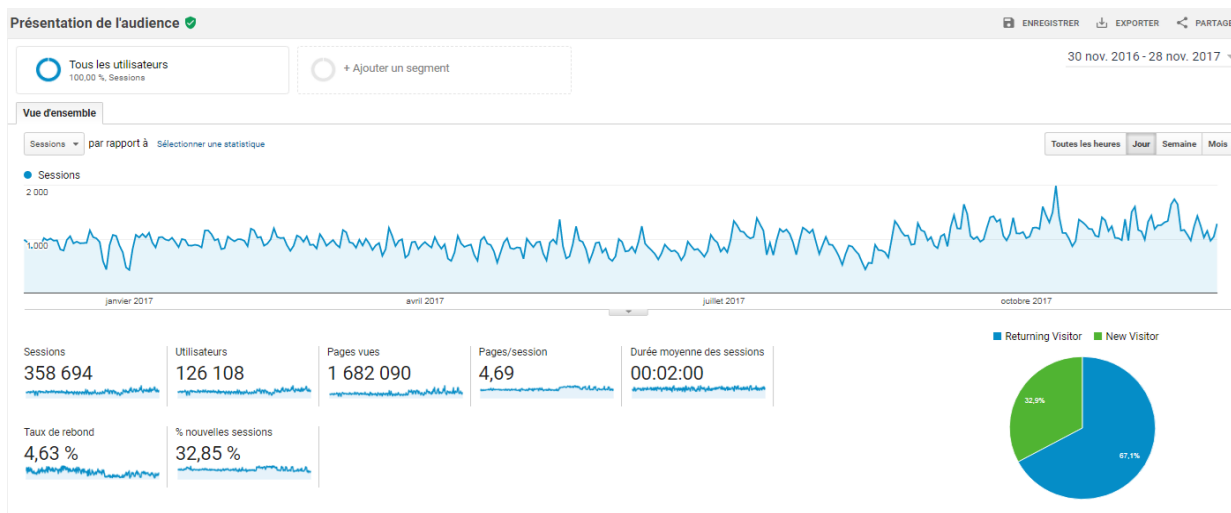
L'année 2018 a permis de montrer le dynamisme des équipes. Pour 2019, quelques incertitudes subsistent : un projet d'établissement pour les années à venir sera à reconstruire, piloté par une nouvelle direction, qui n'est pas connue à ce jour. Dans ce contexte, nous aurons à cœur de travailler collectivement, pour des projets aussi variés que la **rénovation du hall de Cabanis**, **Rosalis** qui se transformera en Gallica marque blanche, les projets **Petite enfance** dans l'ensemble du réseau, ou encore **Biblio-plage**, les **anniversaires** de la Bibliothèque des Izards en juin et de la Médiathèque Empalot en octobre. Lieux de vie ouverts à tous les publics, offrant une diversité d'espaces et de services propres à satisfaire de nombreuses attentes, les bibliothèques montrent davantage chaque jour leur nécessité sur le territoire. Pour 2019, travaillons ensemble à adapter notre offre aux besoins des habitants, en nous appuyant sur ce qui fait notre force : **le collectif**.

Annexe 3 : Statistiques de fréquentation des sites de la bibliothèque de Toulouse sur la période du 30 novembre 2016 au 30 novembre 2017

- Site web général

- Pages vues 1 682 090
- Utilisateurs 126 108

- Pages les plus vues :



| | | Total |
|------|-----------------------------------|--------------|
| Page | | Pages vues ↓ |
| 1. | / | 486 312 |
| 2. | /alerte-accueil.html | 155 174 |
| 3. | /liste_horaires.html | 140 571 |
| 4. | /liste_evenements.html | 33 994 |
| 5. | /index.html | 33 174 |
| 6. | /bmvr_inscriptions_et_tarifs.html | 30 283 |
| 7. | /pratique_rubrique.html | 29 599 |
| 8. | /bibliotheques_en_ete.html | 28 195 |
| 9. | /mediatheque_jose_cabanis.html | 26 885 |
| 10. | /conditions_d_emprunt.html | 21 815 |

- Réseaux sociaux

• Facebook

Total des mentions J'aime : 7 592

Le 4 publications les plus relayés

- 25 septembre 2017 « [RÉCRÉ DU LUNDI] On trépigne d'impatience de vous lire » 20 678 personnes atteintes
- 26 juin 2017 « [RÉCRÉ DU LUNDI] Bernatinmotion & ses animations » 5 165 personnes atteintes
- 4 octobre 2017 « [RÉCRÉ DU LUNDI] La visite de la bibliothèque » 4 000 personnes atteintes
- 14 juin 2017 « [RÉVISENBIB2017] Gros câlin à tous les étudiants pour les épreuves de philo et de français demain. On est avec vous! » 3 000 personnes atteintes

- **Twitter**

Tweets 2059

Abonnés **4112**

Les 2 tweets les plus populaires

- 8 septembre 2017 « et ça marche aussi pour les films, les séries et les BD ? » (À propos de EUREKOI) 6321 impressions
- 10 novembre 2017 « Lire la presse en ligne dans le métro avec son numéro d'abonné bibliothèque maintenant c'est possible » 4257 impressions

- **Dailymotion**

Nombre de vues 1 128 000

Nombre de vidéos 268

- **YouTube**

31 936 vues

Vidéo la plus vue : 18 juillet 2017 « Les troubles émotionnels, avec Christophe André » 28 263 vues

- **Site web jeunesse** (intégré dans le site bibliothèque page par page à partir de septembre 2017 : donc sur 3 mois)
 - Pages vues : 5 177
 - Titres des pages les plus vues :

| | |
|-----------------------------------|-------|
| ◦ Graines de critiques | 2 299 |
| ◦ Jeux vidéo | 1 626 |
| ◦ Sélections jeunesse | 533 |
| ◦ Les animations pour les enfants | 468 |
| ◦ Les enfants à la bibliothèque | 251 |

24H/24 – ressources numériques

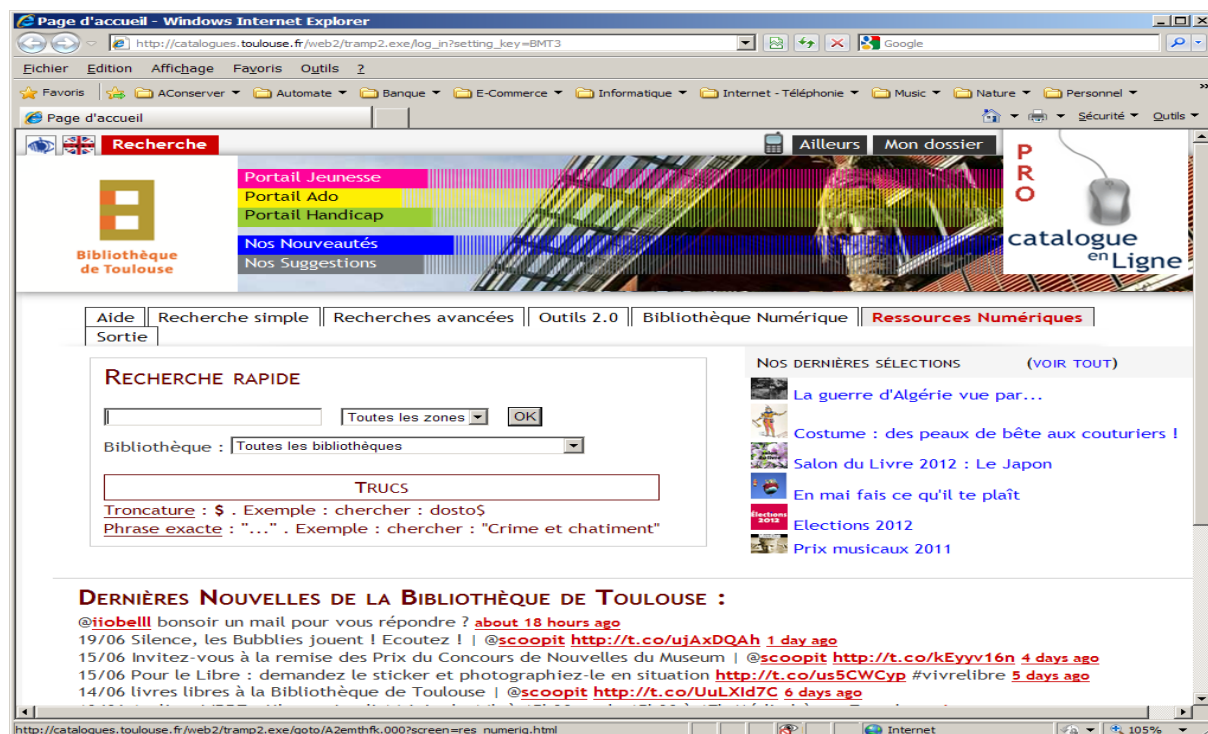
- Pages vues : 56 893

- Catégories les plus vues :
 - Langues 2 571
 - Apprendre 2 267
 - Presse 1 851
 - Livres 1 799
 - Informatique 1 744
- Pages de ressources les plus vues :
 - Vodéclic 833
 - Réflex 769
 - PressReader 678
 - Maxicours 575
 - Europresse 514
 - Permis 430
 - MyCow 418
 - Philharmonie 123

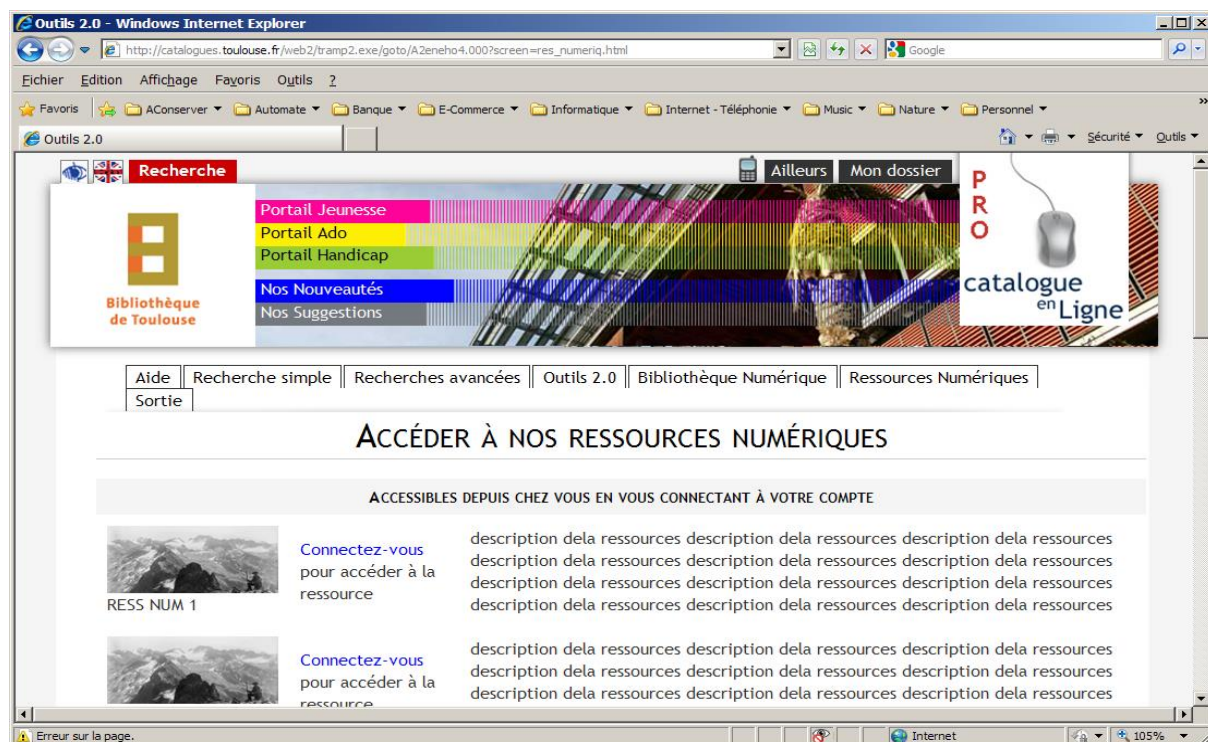
Rosalis

- Utilisateurs 27 527
 - Pages vues 38 525
 - Titres des pages les plus vues
-
- Rosalis 14 058
 - Rosalis - Presse régionale 4 510
 - Rosalis - Exploratoire 1 529
 - Rosalis - Albums 1 351
 - Rosalis - Rosalipédie 936
 - Rosalis - Photographies anciennes 818

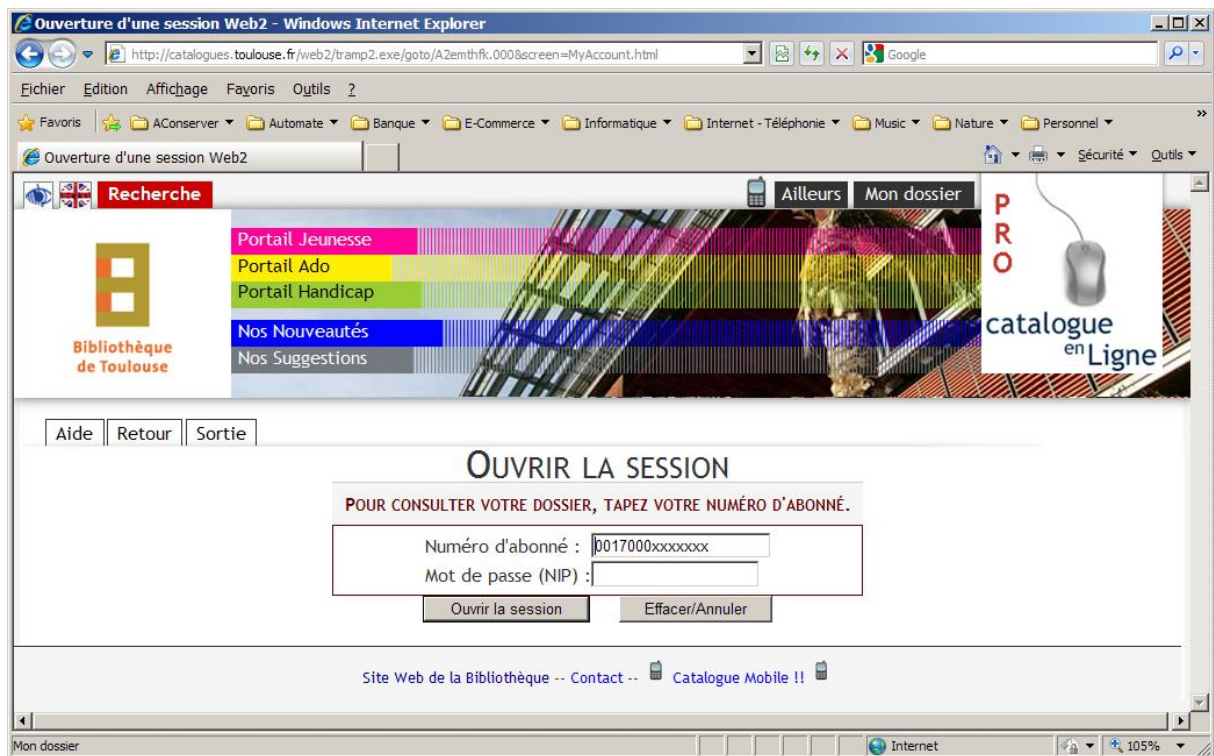
Annexe 4 : Accès distants aux ressources numériques de la bibliothèque de Toulouse



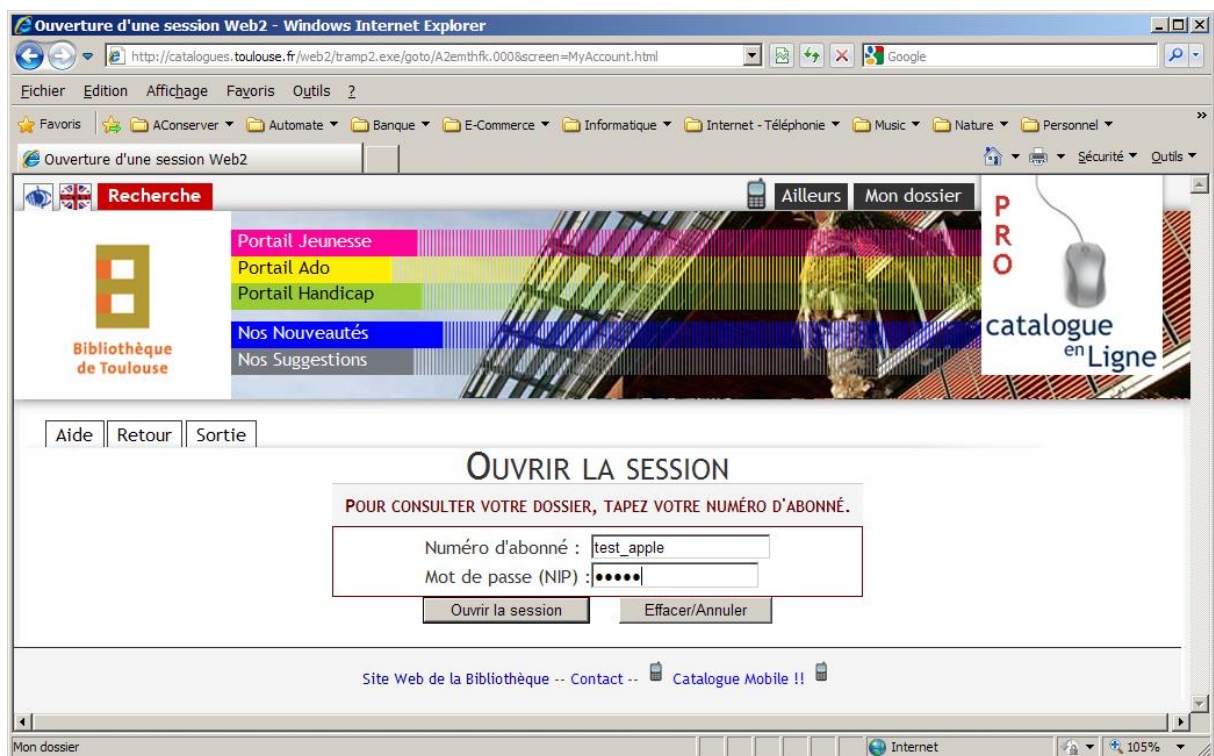
L'onglet « Ressources Numériques » permet d'obtenir l'ensemble des ressources avant authentification.



Liste des ressources numériques avec descriptif



*Pour obtenir cette zone d'authentification, cliquer sur le bouton « Mon dossier »
situé en haut à droite de l'écran.*



Saisir son identifiant et son mot de passe

Annexe 5 : Machine de numérisation des documents



Specifications Techniques

| | |
|-----------------------------|--|
| Capteur: | 10,5, 32, 40, 50 MP |
| Temps d'exposition: | 0,3 secondes |
| Temps de cycle: | 1,9 secondes |
| Source de lumière: | LED (lumière froide), moins d'énergie exigée (inf à 100W) UV et IR-libre, pas d'exposition aux rayonnements pour l'opérateur. EN50825-1 |
| Optique: | Rodenstock Rodagon, la profondeur de la focale est de 12,5 cm au maximum |
| Couleur: | 36bit couleur en entrée, 24bit couleur en sortie |
| Format d'image: | couleur |
| Porte Livre: | 45,7 x 61 cm (sup. A2) pour un livre avec une épaisseur max de 12,5 cm |
| Interface: | USB 2. Standard |
| Format en sortie: | TIFF, PDF, JPEG, JPEG2000 |
| Alimentation: | 100 V - 240 V, 47 Hz - 63 Hz, 200 VA |
| Alimentation interne: | 12 V and 24 V |
| Logiciel: | Book Expert public avec logiciel de traitement d'image intégrée |
| Interface utilisateur: | Ecran tactile avec choix de plusieurs langues |
| La protection du copyright: | La protection du copyright est faite automatiquement |
| PC intégré: | Système d'exploitation Windows XP est intégré avec Microsoft Enhanced Write Filter Technology pour une et sécurité maximale contre les virus informatiques. Le PC embarqué est spécialisé pour les applications industrielles à durée de vie prolongée et la disponibilité des pièces à long terme les supports de base d'ATI / AMD chipset mobile et processeur conçu pour 24 / 7 opération, écran tactile 15", la pré installation du logiciel intuitif d'orientation des utilisateurs |
| Compatibilité Interface: | Interface pour la connexion avec des systèmes comptables |
| Télémaintenance: | Maintenance à distance via le service |
| Livraison: | Pré assemblé et prêt à être utilisé à la livraison |
| Maintenance: | Maintenance gratuite |
| Dimensions: | hauteur : 1290 mm, largeur : 665 mm, profondeur : 840mm |
| Poids: | 50 kg |

Sous réserve de modifications techniques, changements de modèle ou de gamme, erreur exclue



book2net kiosk



numérisation

libre-service



Le Book2net Kiosk: Le futur de la numérisation de livres en libre-service



Le Book2net Kiosk a été conçu afin de numériser aisément tous documents reliés dans les lieux ouverts au public tels que:

- Salles de lectures dans les archives, bibliothèques publiques et universitaires
- Les entreprises
- Les banques
- Les bureaux d'avocats, les offices notariaux, etc....

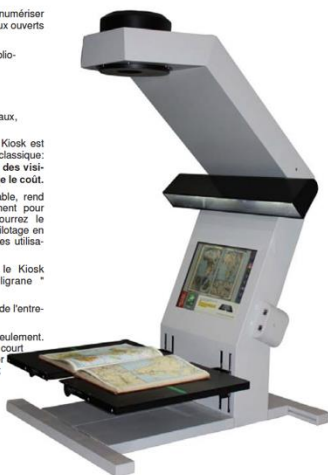
Grâce à son concept unique, le book2net Kiosk est une alternative ingénieuse au photocopieur classique: Le Book2net Kiosk répond aux besoins des visiteurs, améliore votre service et en diminue le coût.

L'interface utilisateur, graphique et adaptable, rend possible de personnaliser le fonctionnement pour chaque application individuelle. Vous pourrez le paramétrer vous mêmes et son menu de pilotage en sept langues sera vivement apprécié par les utilisateurs.

Pour répondre aux aspects juridiques, le Kiosk Book2net vous permet d'ajouter un filigrane " Copyright " aux images produites.

Il est possible, également, d'ajouter le logo de l'entreprise ou du sponsor

La numérisation s'effectue en deux étapes seulement. Cette technologie et le temps de traitement court permettent à un utilisateur novice de réaliser du premier coup une numérisation rapide et de qualité.



Pas de soucis!

Le Kiosk Book2net est une solution prête à l'emploi. Brancher la prise de courant et c'est parti.

Le Kiosk Book2net est prévu pour réaliser trois millions de scans et il a très peu de pièces mécaniques en mouvement. Tous les composants sont bien abrités et le design solide permet une utilisation sans problème en libre service.

Le double port USB offre plus de sûreté, une fiabilité de longue durée et une garantie d'utilisation sans soucis.

Grâce au Windows XP incorporé de Microsoft, et sa technologie " Enhanced Write Filter ", le Kiosk Book2net est protégé au maximum contre tous types de virus.

Le PC est équipé avec des composants industriels standard à durée de vie prolongée et disponible à long terme.

Chut!

Le Kiosk Book2net est agréablement silencieux, pas de cliquetement de pièces ou de ventilateur bourdonnant.

Utilisation facile!



La technologie employée permet aux utilisateurs les plus inexpérimentés de faire un très bon scan en seulement deux étapes.

Via son écran tactile vous pourrez choisir, à tout moment, entre sept langues pour son menu de pilotage

Produisez plus, moins cher!

Grâce à cette nouvelle technologie, le Kiosk book2net vous offre la possibilité de diminuer les frais et de produire plus vite:

- Un service au public amélioré en produisant des images en couleur au lieu de noir/blanc.
- Possibilité de numériser des documents plus grands (A2+) que les formats A4 ou A3.
- Protège les livres en les numérisant ou les copiant d'une manière conviviale
- Le coût de maintenance minimum (trois ans de garantie)
- Le Kiosk Book2net est sans entretien
- L'interface de paiement du Kiosk Book2net rend l'intégration de tous les systèmes de paiement possibles.



Qualité et productivité!

En fonction de vos besoins, vous choisirez un des divers capteurs entre : 10,5, 32, 40 ou 50 Méga Pixels.

Grâce à l'excellente vitesse de scan de 0,3 s et à un temps de traitement de seulement 1,9 s, le Kiosk Book2net allie productivité et convivialité.



Annexe 6 : Portail commun Toulouse Métropole/ Médiathèque départementale

Note de travail au 10 juillet 2018

Situation actuelle

La Médiathèque Départementale propose une offre de ressources numériques à partir d'une plateforme fournie par CVS. Son offre est composée d'un bouquet assez étendu (presse, Vidéo à la demande (VOD), BD numérique, méthode de langues, auto-formation, jeunesse), avec un certain nombre de ressources notamment sur la presse pour lesquelles l'utilisation est contingentée pour l'utilisateur à raison de 2, 3 ou 4 ressources consultables par mois pour chacun des domaines.

La ville de Toulouse, quant à elle, a fait le choix d'accompagner la montée en puissance de la consultation de ressources numériques avec un accès illimité. Ce choix, pour être viable économiquement, impose une sélection fine et ciblée des ressources en adéquation avec les usages observés.

Ainsi, l'accès à la presse, les cours de langues, le soutien scolaire, le code de la route, l'aide à l'utilisation de logiciels, les jeux vidéo composent l'offre du portail des bibliothèques de Toulouse avec une identité forte et repérée des usagers sur l'accès à la presse en illimité (nombreux titres, y compris de presse étrangère).

Enfin, l'éducation à la presse et à l'information (EMIL) est l'un des axes stratégiques de sa politique de lecture publique que Toulouse métropole entend développer dans le réseau métropolitain des bibliothèques.

Cette orientation de politique de lecture publique rend donc inenvisageable le passage à un modèle d'un paiement au jeton (293 000 documents consultés sur Europresse en 2017 sur Europresse et 210 000 consultations sur PressReader toujours en 2017). Pour mémoire, la ville de Toulouse a arrêté la VOD en 2015, du fait du nombre de la croissance continue et rapide du nombre d'utilisateurs de la VOD, avec un coût exponentiel du fait de la tarification au jeton qui est incontournable sur ce type de ressources.

Quel outil commun ?

Au vu des enjeux de calendrier -déploiement du portail de ressources numériques dans le premier semestre 2019- et de la forte valeur ajoutée que représente une offre unifiée à l'ensemble des habitants de Haute-Garonne, il est proposé de ne pas partir sur le développement d'un nouveau portail mais de partir sur une

plateforme existante déjà (comme celle retenue par le Département et proposée par le prestataire CVS).

Cette solution devra intégrer de la part du fournisseur le souci pour Toulouse Métropole d'avoir une interface personnalisable et facile d'utilisation pour les internautes.

Quelle offre de ressources numériques ?

Si les priorités de la Médiathèque Départementale et celles de Toulouse Métropole énoncées plus haut diffèrent quelque peu, il paraît judicieux de privilégier l'hypothèse d'une offre commune pour l'ensemble des habitants de la Haute-Garonne, à la fois politiquement mais aussi financièrement. Une mutualisation des coûts sur les abonnements étant plus intéressante qu'une seule mutualisation des coûts de maintenance/hébergement.

Les impératifs pour la médiathèque départementale :

- maintien Vidéo à la demande (VOD) et offre BD numérique, et globalement de la diversité des ressources dans une logique de découverte
- maintien d'un dispositif peu coûteux en temps humain pour la gestion et le suivi

Les impératifs pour la métropole et la bibliothèque de Toulouse

- maintenir certaines ressources plus pointues (par exemple, archives presse du Monde) liées au statut de bibliothèque municipale principale en région
- maintenir le point fort, c'est à dire la possibilité d'accéder à la presse de manière illimitée afin d'accompagner un usager régulier, et continuer à donner l'accès à un nombre de titres de presse notamment étrangers important.
- solliciter auprès du fournisseur et sans surcoût la possibilité de personnalisation de la plateforme en termes d'ergonomie.

Tableau des ressources

Note : sauf mention contraire, l'accès proposé est illimité.

| Ressource | Coût annuel TTC pour 170 000 abonnés | Commentaire |
|---------------------|---|---|
| Frais de plateforme | 22 788 | Pour 10 000 utilisateurs actifs sur la plateforme |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| Médiapart | 2618 | |
| Les Jours | Attente du devis | |
| Arrêt sur images | 2756 | 255 euros pour l'accès à la ressource + 2501 euros pour 1000 jetons de consultation |
| PressReader (<i>presse magazine et quotidienne, nationale et internationale, actuellement souscrite par la Mairie de Toulouse</i>) | 29 640 | |
| Europresse (<i>archives de presse, nationale et internationale</i>) | 19 104 | 7 accès simultanés |
| Encyclopedia Universalis | 2700 | |
| Robert (<i>dictionnaires en ligne</i>) | 999 | Accès à 3 dictionnaires |
| Tout Apprendre (<i>auto-formation en langue, soutien scolaire et code de la route, actuellement souscrite par la Mairie de Toulouse</i>) Ou Skilleos, Rosetta Stone, Tell me More, Kidlangues, Campus parentalité et Code Rousseau (<i>ressources équivalentes actuellement souscrites par le département</i>) | 26 230 Ou 23 196 | Entre 10 et 35 connexions simultanées selon les ressources du bouquet pour Tout Apprendre. Entre 100 et 500 utilisateurs actifs selon les ressources pour les souscriptions du département. |
| Vodeclic (<i>auto-formation en informatique</i>) | 7200 | |
| My Cow (<i>auto-formation en anglais</i>) | 2760 | |
| Philharmonie à la demande (<i>accès à des concerts en ligne</i>) | 2100 | 600 comptes maximum |
| Izneo (<i>lecture de bandes-</i> | 11 428 | 1428 euros d'accès au service et 10 |

| | | |
|---------------------------|--------|---|
| <i>dessinées)</i> | | 000 euros pour les jetons de consultation. |
| VOD | 54 000 | 18 000 euros pour l'accès illimité à un catalogue de court-métrages (1000 comptes) et de documentaires et 10 000 jetons de consultation dans l'ensemble du catalogue. |
| Youboox (<i>ebooks</i>) | 7374 | Jusqu'à 2000 utilisateurs actifs |

Total : Jusqu'à environ 192 000 euros annuels selon les ressources choisies.

Le montage proposé : passation d'un marché en groupement de commandes

Il est proposé que la médiathèque départementale, qui dispose de l'antériorité sur ce type de marché soit le pilote du groupement. Il conviendrait alors de conclure une convention entre la Métropole et le Département d'ici octobre 2018, afin d'être en mesure de lancer le marché dans la foulée.

Répartition des coûts

Il est proposé que les coûts de fonctionnement soient répartis entre Département et Métropole en fonction du nombre d'abonnés selon la logique suivante, en prenant en considération que le Département a déjà mis en place l'ouverture du portail départemental aux communes de – de 20 000 habitants sur la Métropole :

- Part des abonnés pour les communes de + de 20 000 habitants de Toulouse Métropole : Toulouse Métropole
- Part des abonnés des autres communes du département : Département

Cette répartition serait actualisée à chaque renouvellement de marché.

Sur la base des données 2016, cela donne une répartition de 46 % pour la Métropole et de 54 % pour le Département.

Soit, sur la base de l'estimation figurant dans le tableau, un coût annuel de 88 320 € pour la métropole, et de 103 680 € pour le Département.

Annexe 7 : Exemple de fiche de poste de bibliothèque de Toulouse

Cet exemple montre que la maîtrise des compétences informatiques est une des caractères primordiaux dans le choix des candidatures de la bibliothèque de Toulouse



Cadre réservé à la D.R.H.

Code Poste

Calibrage du poste

FICHE DE POSTE

DGA:

Direction:

Service:

effectif du service :

(nbre d'agents dont responsable)

Poste occupé par :

6

NOM

Prénom

Matricule :

Grade de l'agent:

Fiche rédigée par (nom et intitulé du poste):

Le:06/07/12

Date de la dernière mise à jour: 7 janvier 2013

INTITULE DU POSTE

Médiateur numérique

MISSIONS

-
- Responsabilité de l'@telier numérique
-

Visa du Chef de Service / Directeur:

ACTIVITES ET COMPETENCES

| ACTIVITES | COMPETENCES |
|--|--|
| <p><u>ACTIVITES PRINCIPALES</u></p> <p>o Gestion de l'@telier numérique et du service jeu vidéo, en collaboration avec les services numérique , informatique & intermezzo de la BMVR</p> <p>1- Définition et mise en œuvre d'une programmation événementielle répondant aux besoins du public ainsi qu'aux objectifs de l'établissement et aux objectifs numériques de la BMVR :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en terme d'initiation avancée au numérique - en terme de développement de la pratique créative - et dans les domaines vidéo-ludiques et de la culture numérique ; <p>2- Gestion de l'accès libre du public au parc informatique de la salle @telier, accueil et accompagnement de ses usagers en accord avec les chartes informatiques, les chartes des @teliers, et les procédures communes aux @teliers du réseau ;</p> <p>3- Gestion de 1er niveau du parc informatique de la salle @telier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maintenance et dépannage de 1er degré (: redémarrage des postes, vérification des branchements des périphériques) et transmission au service informatique des autres incidents. En assurer le suivi. - Installation de logiciels nécessaires à la programmation événementielle ou aux besoins du public après validation du service informatique. <p>O Gestion des collections Informatique/Jeux vidéo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisitions • Traitement des documents (correction de notice, indexation...) • Suivi du budget • Veille documentaire • Participation aux commissions jeux vidéo <p>O Encadrement de l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion du planning @telier & jeux vidéo • Mise en application du planning général • Formation interne sur les ressources numériques <p>O Évaluation de l'activité des actions @telier, jeux vidéo et des collections Informatique</p> | <p><u>Savoirs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne culture des technologies de l'information et de la communication et de leurs usages techniques, pratiques et culturels ; • Connaissances des principales règles de droit, de sécurité et de civilité sur l'Internet ; • Connaissances bibliothéconomiques avancées (normes, format et technique) • Solide culture générale, connaissance de l'édition <p><u>Savoir-faire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des outils informatiques et multimédias (logiciels de bureautique, logiciels de création numérique, technologies nomades, Internet, multimédia) ; • Capacité à assurer la première maintenance des équipements ; • Capacité à animer un groupe ; • Capacité à analyser le contexte et les besoins locaux ; • Capacité à transmettre un savoir ; • Capacité à communiquer sur différents supports et canaux de diffusion. <p><u>Savoir-être</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualités relationnelles, capacité d'adaptation à des Publics variés ; • Qualités pédagogiques, écoute, patience ; • Sens de l'initiative, de l'organisation, du travail en équipe et en réseau. |

Remarque: les activités recensées dans cette page ne constituent qu'un instantané du poste. Le N+1 peut-être conduit à compléter et / ou adapter la fiche de poste en fonction de l'évolution des missions ou du projet de service.

ACTIVITES ET COMPETENCES

| ACTIVITES | COMPETENCES |
|---|-------------|
| <p>ACTIVITES PRINCIPALES</p> <ul style="list-style-type: none">O Production de contenu de la médiathèque<ul style="list-style-type: none">• Référent sur la production photographique, audio et filmée de la médiathèque• Gestion et archivage des informations (post production, mise en valeur des supports, création, droits à l'image...)• Participation à la gestion du blog (Tumblr) O Médiation et accueil des publics<ul style="list-style-type: none">• Participation à l'accueil de tous les publics ainsi qu'au groupe constitués• Renseignement et orientation des usagers O Définition et mise en place d'animations en collaboration avec le service action culturelle | |

Remarque: les activités recensées dans cette page ne constituent qu'un instantané du poste. Le N+1 peut-être conduit à compléter et / ou adapter la fiche de poste en fonction de l'évolution des missions ou du projet de service.

Bibliographie

Ouvrages :

Rosnay J.D et Schaer R., *2020 : les scénarios du futur. Comprendre le monde qui vient*, Fayard, 2008.

Guillaud H., *Qu'est-ce que le web 2.0 ?* 2005

Quoniam Luc et Boutet Charles-Victor, *Web 2.0, la révolution connectique*. Document numérique 2008/1 (Vol 11)

Habib Oualidi, *Les outils de la communication digitale*, Eyrolles, 2013

Annie Béthery, *Guide de la classification décimale de Dewey. Tables abrégées de la XXIIIe édition intégrale en langue anglaise*. Éditions du Cercle de la librairie, 2013

Webographie

Beurel Axelle, *Quel devenir pour le prêt numérique en bibliothèque*. Disponible sur : <<https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/02/01/quel-devenir-pour-le-pre-numeric-en-bibliotheque/>> (consulté le 11/12/2018)

Recommandations pour une diffusion du livre numérique par les bibliothèques publiques. Disponible sur : <http://www.abf.asso.fr/fichiers/file/ABF/prises_position/recommandations_diffusion_livre_numerique.pdf> (consulté le 03/01/2019)

Arcep et Conseil général de l'économie de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies, *Baromètre du numérique. Équipements, usages et administration en ligne*. Édition 2016. Disponible sur : <https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synthese-barometre-du-numerique-2016-291116.pdf> (consulté le 15/01/2019)

Inset Angers, *Numérique en bibliothèques : quels enjeux et conséquences pour les agents*. Jeudi 9 avril 2015. Disponible sur : <http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/biblio_numerique_en_bibliotheque_quels_enjeux_et_consequences_pour_les_agents_2015.pdf> (consulté le 15/02/2019)

Marjolaine Simon, *Fab Lab en bibliothèque. Un nouveau pas vers la refondation du rapport à l'utilisateur ?* Article publié dans le BBF n° 6 de Juillet 2016. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/fab-lab-en-bibliotheque_66269> (consulté le 20/01/2019)

Bibliomnivores, *Révolution numérique : quel impact sur les bibliothèques ?* Disponible sur : <<https://bibliomnivoressite.wordpress.com/2018/01/11/revolution-numerique-quel-impact-sur-les-bibliotheques/>> (consulté le 20/01/2019)

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et Ministère de la Culture et de la Communication, *Commission bibliothèques numériques, rapport 2012-2013*. Disponible sur : <https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2013/19/5/Commission_bibliotheques_numeriques_rapport_2012-2013_285195.pdf> (consulté le 25/01/2019)

Paul Anderson, *What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education*. Disponible sur : <http://www.ictliteracy.info/rf.pdf/Web2.0_research.pdf> (consulté le 25/01/2019)

Mark Ware, *Web 2.0 and Scholarly Communication*. Disponible sur : <<http://www.markwareconsulting.com/wordpress/wp-content/uploads/2009/05/ware-web-2-0-and-scholarly-communication-preprint.pdf>> (consulté le 23/01/2019)

Jack M. Maness, *Library 2.0 Theory : Web 2.0 and Its Implications for Libraries*. Disponible sur : <<http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.html>> (consulté le 12/02/2019)

Sareh Aghaei, Mohammad Ali Nematbakhsh et Hadi Khosravi Farsani, *Evolution of the World Wide Web : Web 1.0 to Web 4.0*. Disponible sur : <<https://pdfs.semanticscholar.org/8cb3/93c3229e8f288febfa4dac12a0f6298efb93.pdf>> (consulté le 10/11/2018)

Nirupama Warriar, J Shivarama, Mallikarjun Angadi. *Role of Library and Information Professionals in Web 3.0 Era*. Disponible sur : <<http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/1944/1892/1/53.pdf>> (consulté le 13/2/2019)

Anindya Bhattacharya, *Library 3.0 and its impact on modern library services*. Disponible sur :

<<http://www.ijnlgt.com/files/Vol%202%20Issue%201/Anindiya.pdf>> (consulté le 25/01/2019)

C Marketing, *Du web 1.0 au web 4.0*. Disponible sur : <<https://c-marketing.eu/du-web-1-0-au-web-4-0/>> (consulté le 22/03/2019)

Cécile Delesalle, *Les pratiques numériques des jeunes en bibliothèque d'information*. Disponible sur : <<https://www.cairn.info/revue-cahiers-de-l-action-2012-2-page-67.htm>> (consulté le 29/01/2019)

Agence régionale du livre provence Alpes Côte D'azur. *Équipements et services numériques en bibliothèque : appel à projets 2019*. Disponible sur : <<https://www.livre-paca.org/dazibao/equipements-et-services-numeriques-en-bibliothegraveque-appel-a-projets-2019-2370>> (consulté le 24/01/2019).

Andissac, Marie-Noëlle. *Déficients visuels et RFID. Bulletin des bibliothèques de France*. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0054-010>> (consulté le 24/01/2019).

BNF, *La BnF signe un partenariat avec Wikimedia France*. Disponible sur : <http://www.bnf.fr/documents/cp_wikimedia.pdf> (consulté le 23/01/2019).

DAY, Damien. *Enjeux, état des lieux et dynamiques de participation en bibliothèques*. Disponible sur : <<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64226-enjeux-etat-des-lieux-et-dynamiques-de-participation-en-bibliotheques.pdf>> (consulté le 24/01/2019).

LE DEUFF, Olivier. *La bibliothèque 2.0 Genèse et évolutions d'un concept. Les Cahiers du Numérique*. Disponible sur : <<https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-97.htm>
<https://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=LCN_061_0097> (consulté le 24/01/2019).

LE DEUFF, Olivier. *Folksonomies. Bulletin des bibliothèques de France*. Disponible sur : <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0066-002>> (consulté le 24/01/2019).