

Table des matières

| | |
|---|-------------|
| Déclaration..... | i |
| Remerciements | ii |
| Résumé | iii |
| Liste des tableaux | viii |
| Liste des figures..... | viii |
| 1. Introduction..... | 1 |
| 1.1 Objectifs..... | 1 |
| 1.2 Méthodologie..... | 2 |
| 2. Axe 1 | 4 |
| 2.1 Le numérique, une définition | 4 |
| 2.2 Le numérique traditionnel en bibliothèque | 5 |
| 2.2.1 PNB : le Prêt Numérique en Bibliothèque..... | 6 |
| 2.2.1.1 La gestion des verrous numérique (DRM) | 7 |
| 2.2.1.2 Le réseau CAREL | 8 |
| 2.2.1.3 Les offres de PNB | 8 |
| 2.2.2 En suisse | 9 |
| 2.3 Le numérique alternatif, une définition..... | 11 |
| 2.3.1 Œuvres du domaine public..... | 12 |
| 2.3.1.1 Les œuvres dont la protection a expiré. | 13 |
| 2.3.1.2 Les biens communs informationnels essentiels qui ne sont pas couverts par le droit d'auteur | 14 |
| 2.3.2 Les produits issus des licences Creative Commons..... | 15 |
| 2.3.3 Autoédition, auto publication et fanfiction | 17 |
| 2.3.3.1 Autoédition..... | 18 |
| 2.3.3.2 Auto-publication..... | 19 |
| 2.3.3.3 Fanfiction | 19 |
| 2.3.3.4 Droit | 20 |
| 2.3.4 Les vidéos hébergées en ligne..... | 21 |
| 2.3.4.1 Les vidéos de podcasteurs..... | 22 |
| 2.3.4.2 Les vidéos de vulgarisation scientifique | 23 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 2.3.4.3 | Les vidéos de tutoriels..... | 24 |
| 2.3.4.4 | Les web-séries | 25 |
| 2.3.4.5 | Un cas éthique, la rediffusion en replay | 25 |
| 2.3.4.6 | Questions de droit | 26 |
| 3. | Axe II – Constats et catalogue des pratiques..... | 28 |
| 3.1 | Bibliothèque, internet et innovation | 28 |
| 3.1.1 | Fidéliser son public : un défi..... | 29 |
| 3.1.2 | Autonomiser et fidéliser, une approche technologique et marketing | 30 |
| 3.1.3 | La bibliothèque : un rôle social | 31 |
| 3.1.3.1 | Qu'est-ce que la fracture numérique | 31 |
| 3.1.3.2 | Une solution à la fracture : les bibliothèques | 33 |
| 3.1.3.3 | La médiation numérique..... | 34 |
| 3.1.3.4 | Médiation et numérique : rendre visible l'invisible..... | 34 |
| 3.2 | Voyage autour du monde : expériences autour du numérique..... | 35 |
| 3.2.1 | États-Unis | 36 |
| 3.2.1.1 | The Boston Public Library | 36 |
| 3.2.1.2 | The Public Library of Cincinnati and Hamilton County | 38 |
| 3.2.1.3 | La Bibliothèque publique de Los Angeles | 39 |
| 3.2.2 | Canada | 40 |
| 3.2.2.1 | La Bibliothèque publique d'Ottawa..... | 40 |
| 3.2.2.2 | The Saskatoon Public Library | 42 |
| 3.2.2.3 | The Winnipeg Public Library | 42 |
| 3.2.3 | France..... | 43 |
| 3.2.3.1 | La bibliothèque de Cleunay, Rennes | 44 |
| 3.2.3.2 | La Médiathèque Aragon, Choisy-le-Roi | 45 |
| 3.2.3.3 | La médiathèque Intercommunale Ouest Provence..... | 47 |
| 3.3 | Catalogue de bonnes pratiques | 48 |
| 3.3.1 | Innover en bibliothèque..... | 48 |
| 3.3.2 | Développer des nouveaux services : pousser un concept jusqu'au bout..... | 49 |
| 3.3.3 | Faciliter l'accès à l'information..... | 50 |
| 3.3.4 | Penser à l'utilisateur | 50 |
| 3.3.5 | Former l'utilisateur : indépendance ou Co-dépendance..... | 51 |
| 3.3.6 | Collaborer avec l'utilisateur..... | 52 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 3.3.7 | Optimiser son catalogue..... | 52 |
| 3.3.8 | En bref..... | 54 |
| 4. | Axe III – Les Bibliothèques Municipales de Genève..... | 56 |
| 4.1 | Les BM : présentation..... | 56 |
| 4.2 | Le numérique dans les Bibliothèques Municipales de Genève | 57 |
| 4.2.1 | E-books : l'offre e-bibliomedia | 58 |
| 4.2.2 | La presse à portée de main : Pressreader | 59 |
| 4.2.3 | Formation à distance : Toutapprendre, Vodeclit et Orthodidacte | 60 |
| 4.2.4 | Autres offres numériques en site..... | 61 |
| 4.3 | Les productions personnelles des Bibliothèques Municipales | 61 |
| 4.3.1 | Le site internet des BM | 61 |
| 4.3.2 | Le blog des BM..... | 62 |
| 4.3.3 | Le service InterroGE | 63 |
| 4.3.4 | La chaîne Youtube des BM | 65 |
| 4.3.5 | Les ateliers numériques de l'été : de parc en parc | 66 |
| 4.3.6 | Les réseaux sociaux des BM | 67 |
| 4.3.6.1 | Facebook..... | 68 |
| 4.3.6.2 | Flickr et Instagram..... | 68 |
| 4.3.6.3 | Soundcloud..... | 68 |
| 4.4 | Quelques projets innovants au sein des BM..... | 68 |
| 4.4.1 | Le quatrième étage de la Cité, un laboratoire d'expérimentation | 69 |
| 4.4.1.1 | Qu'en lira-t-on ? la lecture sous toutes ses formes..... | 69 |
| 4.4.1.2 | Un laboratoire numérique..... | 69 |
| 4.4.2 | Liste de lecture sur iPad, bibliothèque de la Cité | 70 |
| 4.4.3 | Présentation mensuelle d'application, bibliothèque de la Jonction | 71 |
| 4.4.4 | Des posters de livres à lire libres, bibliothèque de la Servette | 72 |
| 4.4.5 | Des fiches de livres audio libres, bibliothèque de la Servette | 73 |
| 4.5 | Repenser le numérique aux BM : quelques pistes d'amélioration | 73 |
| 4.5.1 | Du côté des bibliothécaires | 74 |
| 4.5.2 | Lier le numérique au physique | 75 |
| 4.5.3 | Le catalogue, un outil indispensable..... | 76 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 4.5.4 | Gestion des projets : rassembler les équipes | 78 |
| 4.5.5 | Une analyse en quelques mots | 78 |
| 5. | Conclusion | 80 |
| | Bibliographie | 82 |
| | Annexe 1 : Courriel envoyée aux bibliothèques anglophones autour du monde | 92 |
| | Annexe 2 : Questionnaire pour le personnel des BM | 93 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1: Liste non exhaustives des sites proposant des documents gratuits et libres de droit en français..... | 13 |
| Tableau 2 : Tableau des compatibilités des licences Creative Commons..... | 17 |
| Tableau 3: Comparaison entre une vidéo diffusée par son propriétaire et une vidéo diffusée par un tiers..... | 26 |

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Chemin du livre numérique selon le projet PNB..... | 7 |
| Figure 2: Logo des lecteurs contre les DRM..... | 8 |
| Figure 3: Extrait du tableau des conditions proposées par les éditeurs adhérant à PNB-février 2017 | 9 |
| Figure 4: graphique montrant l'évolution du nombre de détenteurs de smartphones et tablettes | 10 |
| Figure 5: Possession d'appareils par les jeunes..... | 11 |
| Figure 6: Utilisation de l'ordinateur et d'Internet pour se divertir | 12 |
| Figure 7: Un tweet de Gallica proposant un lien vers une de leur production..... | 15 |
| Figure 8: Ecran de sélection de caractéristiques de fanfiction.net | 20 |
| Figure 10 : Bibliothèque, internet, librairie, hypermarché et réseau relationnel : premier réflexe de recherche:..... | 29 |
| Figure 11: Accès des ménages à internet, selon la classe d'âge de la personne de référence, 2014 | 32 |
| Figure 12 : Accès des ménages à internet selon le revenu mensuel, 2004-2014 | 33 |
| Figure 13: Tech TryOut et événements informatiques liés..... | 40 |
| Figure 14: Exemple d'une borne Doob | 46 |
| Figure 15 : Schéma-type d'un dossier documentaire | 47 |
| Figure 16: Illustration de la longue traîne..... | 53 |

| | |
|---|----|
| Figure 17: Schéma d'un extrait du catalogue de la bibliothèque de Saskatoon | 54 |
| Figure 18: Page de couverture et éditio du catalogue "Le Numérique au BM" | 58 |
| Figure 19: Chemin du livre numérique pour les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève | 59 |
| Figure 20: Trois exemples de bibliographies disponibles sur le site des BM..... | 62 |
| Figure 21: Marque-page recto/verso et couverture du livret de réponse InterroGE | 65 |
| Figure 22: Page de couverture et éditio du livret "de parc en parc avec les BM" | 67 |
| Figure 23: Graphique des formes que peuvent prendre les ressources alternatives en bibliothèque selon le personnel des BM | 75 |

1. Introduction

Les Bibliothèques publiques sont un lieu de rassemblement, de culture et de découverte. Elles sont aussi un lieu d'apprentissage permettant de lier les différentes couches de population en offrant de manière égale à tous des services de qualité, des conseils sur mesure et des collections riches et encyclopédiques. Depuis la démocratisation d'internet, elles sont devenues un lieu hybride où cohabitent les collections traditionnelles et les services numériques (Brophy 2002). La cohabitation de ces deux aspects ne se fait pas sans tâtonnements, sans heurts et sans frustrations et si quelques bibliothèques parviennent à tirer leur épingle du jeu, c'est parce qu'elles proposent des solutions équilibrées soutenues par des structures adaptées et des équipes soigneusement formées.

Les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève font partie de ces bibliothèques publiques qui ont encore du mal à trouver un équilibre entre leurs services numériques et leurs services traditionnels, tentant non sans mal d'intégrer les premiers parmi les seconds. Pour l'instant, le réseau a opté pour diverses solutions onéreuses sous licence et si ces dernières ont leurs avantages, elles ne correspondent pourtant pas vraiment aux pratiques actuelles du public en matière de numérique. De plus, l'immatérialité de ces nouvelles ressources les rend difficiles à rendre visibles et à promouvoir.

C'est pourquoi le réseau des Bibliothèques municipales a décidé de s'intéresser à un type de numérique plus en lien avec les tendances actuelles : le numérique en libre-accès sur internet. Celui-ci a l'avantage d'être connu du grand public, d'être gratuitement disponible sur le web et pourrait potentiellement attirer un nouveau public en bibliothèque. Néanmoins, avant d'exploiter cette nouvelle ressource, le réseau souhaite en savoir plus sur les différentes formes et expression que peuvent prendre ces ressources et les diverses utilisations que l'on peut en faire et comment les mettre en avant. Elles souhaitent également découvrir dans quelle mesure ces ressources pourraient s'intégrer aux pratiques déjà présentes dans les différentes bibliothèques du réseau.

1.1 Objectifs

Pour cela, elle a commandité le présent mandat qui a pour objectifs de :

- Définir le numérique alternatif en regard du numérique traditionnel, d'en examiner les formes, les spécificités et les droits attachés.

- Etudier les pratiques d'autres bibliothèques autour du monde en ce qui concerne le numérique alternatif et d'en tirer un guide de bonne pratique.
- Etablir un état des lieux des pratiques et compétences déjà présentes dans les bibliothèques municipales et de pointer les améliorations possibles.

Pour cela ce travail s'articule en trois grands axes. Le premier se consacre à la définition du numérique alternatif. Le second axe permet l'établissement d'un guide de bonne pratique en étudiant les réalisations de bibliothèques aux Etats-Unis, au Canada et en France après quelques considérations sur les tendances numériques en bibliothèque. Et la dernière partie est intégralement consacrée aux bibliothèques municipales et à leurs diverses expériences du numérique pour terminer sur les points à améliorer ou à considérer.

1.2 Méthodologie

Ce travail repose en grande partie sur les méthodes de travail enseignées à la Haute Ecole de Gestion, particulièrement en ce qui concerne les méthodes de recherche systématique, la construction des questionnaires et la rédaction structurée d'un travail de recherche. La candidate a également pu compter sur la participation de nombreuses personnes afin de construire un argumentaire valide et le plus complet possible.

Mais avant toute chose, ce travail a nécessité des recherches poussées sur le domaine du numérique et sur les ressources qui intéressaient les Bibliothèques Municipales de Genève. Pour cela, la première étape fut une revue de la littérature professionnelle, de la presse internationale et régionale et une exploration étendue du web. Pour ce dernier les recherches par sérendipité ont été nettement plus fructueuses que les recherches répétées avec différents mots-clés. La candidate a également participé plusieurs formations et conférences sur le sujet.

Une fois les bases du travail posées, il est apparu nécessaire d'obtenir une expertise sur le terrain et pour cela, un courriel a été envoyé à plusieurs institutions aux Etats-Unis, Au Canada, A Singapour, en Suède et en France. Les réponses ont été traitées une à une, ces dernières ne se ressemblant pas ni dans la forme, ni dans le fond. Plusieurs exemples ayant été remarqués lors de la revue de la littérature, une tentative de contact auprès des institutions a été entreprise sans grand succès.

Enfin, pour compléter les observations sur le terrain, plusieurs personnes-clés des Bibliothèques municipales ont participé à des entretiens d'une trentaine de minutes. Un questionnaire a également été proposé aux membres du personnel et du matériel a été

récolté sur place – signet, livrets, catalogues – afin d’avoir une vue complète sur la question du numérique aux Bibliothèques Municipales.

2. Axe 1

Dans ce premier chapitre, après une définition générale de ce qu'est le numérique, vont être étudiés deux éléments : le numérique traditionnel et le numérique en libre-accès, également nommé « numérique alternatif ». Pour le premier, c'est surtout l'offre pour les e-books qui va être étudiée puisque celle-ci est encore très récente, particulièrement en Suisse. Pour le second, quatre éléments particuliers vont être étudiés : œuvres du domaine public, produits issus des Creative Commons, auto-publication et fanfiction et les vidéos hébergées en ligne. Pour chacun, on trouvera son origine, ses spécificités, des exemples existants et enfin les droits qui lui sont propres.

2.1 Le numérique, une définition

Pour définir ce qu'est le numérique, il est essentiel de revenir à l'origine de ce mot aujourd'hui utilisé pour tout ce qui a trait au monde de l'internet et du virtuel.

A l'origine, le numérique est, selon Marcello Vitali-Rosati (2014), un « processus d'échantillonnage et de discrétisation (...) à la base de toutes les technologies électroniques qui fonctionnent à partir de chiffres discrets en base 2, à savoir, à partir d'une série de 0 et de 1 ». Ce principe s'opposait à l'origine au modèle analogique en musique qui permettait de copier sur un support physique un morceau. Le modèle numérique ne copiait pas l'intégralité du morceau mais plutôt plusieurs extraits qui, une fois combinés, rendaient la musique originale avec cependant quelques différences sonores. L'avantage du numérique sur l'analogique, à défaut de rendre un son parfait, permettait de reproduire une musique à l'infini sans perdre la musique originale. En effet, la musique enregistrée sur support physique se détériorait au fil du temps (Vitali-Rosati 2014).

A partir du développement d'internet, dans les années 1990, le sens de ce mot a évolué en parallèle des pratiques humaines, économiques et technologiques jusqu'à signifier un espace, un environnement. Il est important aujourd'hui de le distinguer de l'informatique pure qui n'est à l'origine qu'un outil et aujourd'hui une industrie. Le numérique englobe des pratiques, un comportement, des produits, des relations, il ne s'agit donc pas seulement d'une ressource quantifiable, ni même d'une mode, mais bel et bien d'un monde parallèle au monde physique, d'un monde virtuel avec ses règles et ses fonctionnements propres (Doueïhi 2013).

Dans le cadre des bibliothèques municipales, le mot numérique englobe toutes les pratiques qui se distinguent du prêt traditionnel : prêt de session informatique, prêt de livre numérique, activités en ligne, médiation en ligne, etc.

2.2 Le numérique traditionnel en bibliothèque

Il est très important de distinguer les traditions numériques des bibliothèques institutionnelles et universitaires des traditions des bibliothèques publiques. Dans le premier cas, le numérique fait désormais partie intégrante de l'offre traditionnelle non seulement en offrant un dépôt d'articles institutionnels, aujourd'hui indispensables pour les chercheurs, mais également en proposant de nombreux périodiques scientifiques dans leur format numérique. Ces périodiques font d'ailleurs progressivement disparaître leur offre papier afin de mieux correspondre à leur lectorat souvent nomade et avide d'informations instantanées (Buzon 2011).

Dans le cadre des bibliothèques publiques, c'est une autre affaire. Une étude sur l'offre numérique à destination des bibliothèques publiques révèle que seul « un pour cent des bibliothèques françaises dispose d'un fond numérique » (IDATE, 2013, cité dans Dillarts, Epron 2014)¹.

Pourtant, l'offre numérique en matière d'e-books n'est pas pauvre puisque la plupart des éditeurs a pris le virage du numérique, proposant désormais pour un même titre en version matérielle, une version numérique habituellement au prix de la version poche. Le problème se situe au niveau de l'offre spécifiquement destinée aux bibliothèques. (IDATE, 2013, cité dans Dillarts, Epron 2014)

De manière générale, l'expansion du numérique est confirmée par différentes études mais le budget reste un frein plus que conséquent. Une étude réalisée par *Vodeclit*, fournisseur de formations en ligne, dévoile que dans les bibliothèques qui ont répondu à l'enquête, 47% d'entre elles déclarent disposer d'un budget inférieur à 5000 euros, ce qui, au vu des coûts du numérique, n'est vraiment pas suffisant pour développer une offre étendue et variée. Cependant, toujours, dans cette étude, 81% des bibliothèques répondent avoir un plan numérique pour l'avenir (Texier 2015a).

A la difficulté financière s'ajoutent d'autres difficultés comme la gestion des droits digitaux (DRM). En effet, comme le révèle le tableau comparatif des offres d'éditeurs disponible sur le réseau CAREL, il existe autant d'offres que d'éditeurs et s'y retrouver relève parfois du casse-tête. Et c'est sans parler de la structure permettant au livre de

¹ Depuis l'introduction de PNB dans les bibliothèques, ce chiffre a évolué vers le haut.

rejoindre les rayons virtuels d'une bibliothèque, nommée projet PNB, acronyme pour Prêt Numérique en Bibliothèque.

2.2.1 PNB : le Prêt Numérique en Bibliothèque

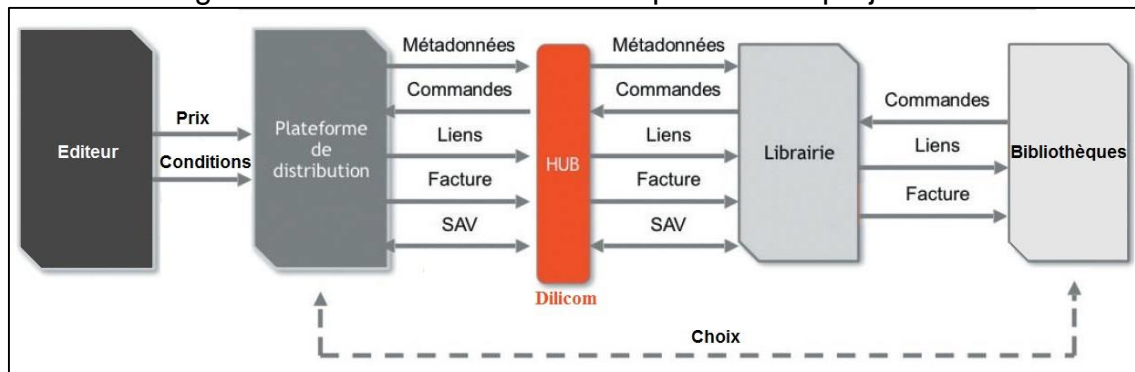
PNB se définit comme un « projet national (...) instauré en 2011 autour de trois établissements (...). [Il s'agit d'une] Initiative interprofessionnelle lancée par *Dilicom* (réseau de livre) et soutenue par le Centre national du livre (CNL) (...). PNB permet notamment de présenter un catalogue de livres numériques attractif, actualisé et développé en fonction de l'évolution des pratiques de lecture. » (Fil du BBF 2014).

Le projet PNB se calque sur le modèle de distribution/diffusion physique du livre. Il garde le diffuseur, ainsi que la librairie et remplace le distributeur par une plateforme de correspondance (hub en français).

Le chemin du livre électronique commence avec l'éditeur qui va fixer les différentes conditions d'obtention de ses ouvrages : le prix, le nombre d'emprunts accordés, la durée des emprunts, etc. Le diffuseur va s'occuper de la communication en ce qui concerne le prix et les différentes conditions des livres. Pour cela, il communique à la société Dilicom la description de l'offre que lui a confiée son éditeur. Ces offres sont intégrées au fichier du FEL (Fichier Exhaustif du Livre) puis diffusées via le hub de la société Dilicom dont « le principe (...) est de proposer un seul accès et une seule interface pour connecter l'ensemble des partenaires » selon Laurent Soual (2015). Les librairies proposent ensuite ces offres aux collectivités dont les bibliothèques font parties. Les bibliothèques commandent ensuite leur choix au distributeur (Texier 2015a). Ce distributeur peut parfois être une entité à part entière, et donc une étape supplémentaire, qui rassemble une sélection avant de la proposer sous la forme d'abonnement aux bibliothèques intéressées. Cette dernière forme permet de centraliser l'achat et la gestion tout en la délocalisant des bibliothèques, leur enlevant ces activités chronophages.

Pour chaque bibliothèque, la librairie partenaire et le distributeur changent. Pour exemple, la bibliothèque de Montpellier a choisi le portail de distribution Ermès, de la société Archimed en partenariat avec la librairie montpelliéraine Sauramps alors que la bibliothèque de Grenoble a choisi la solution BiBook de Marque-Feedbooks en partenariat avec la librairie grenobloise Le Square (Soual 2015).

Figure 1 : Chemin du livre numérique selon le projet PNB



(Soual 2015)

Dans l'avenir et si PNB continue à croître, il est possible que cette solution devienne officiellement la solution incontournable et propre au livre numérique. Ce changement pourrait alors par la suite entraîner une intégration de cet outil aux Systèmes Intégrés de Gestion de Bibliothèque (SIGB), ce qui simplifierait alors l'acquisition, la manipulation et la diffusion des livres numériques (Soual 2015).

2.2.1.1 La gestion des verrous numérique (DRM)

Les DRM ou Digital Rights Management sont un ensemble de mesures techniques mises en place afin de contrôler l'utilisation qui est faite des œuvres numériques. Ces protections sont appliquées à toutes les formes de supports ou de transmission et ils peuvent avoir différents effets. Le plus connus est le zonage des DVD afin que ceux-ci ne soient visionnables que dans une zone géographique choisie. Les DVD de zone 1 ne sont ainsi lisibles qu'aux Etats-Unis alors que la zone 2 correspond à l'Europe. Cette mesure particulière a pour objectif d'éviter les imports de DVD de l'étranger, les appareils d'une zone géographique donnée étant programmés pour lire les disques de cette zone uniquement (Gestion des droits numériques 2017).

Pour les livres numériques, la protection est sensiblement différente. Elle peut bloquer la transmission de l'œuvre, la lier à un support particulier voire programmer la destruction de l'œuvre après une certaine période de temps : cela s'appelle la chrono-dégradabilité. A l'heure actuelle, cette protection est assurée par la société Adobe.

Si l'intention première de la pose de ces protections est louable – protéger les droits de l'auteur – ces DRM sont surtout la source de nombreux embarras pour les utilisateurs et pour les fournisseurs de solution de lecture. Le Service après-vente de *The Ebook Alternative* a utilisé un panel de testeurs afin de mettre à l'épreuve l'anti-fonctionnalité de ces verrous numériques et aucun d'entre eux n'est parvenu sans aide à ouvrir un fichier protégé par un DRM Adobe (Solym 2015). A cela s'ajoute le coût des DRM, qui

comptent beaucoup dans le prix des ebooks et la durée de ces protections car si elles sont déjà difficiles à gérer aujourd'hui, elles vieillissent mal : pour qu'un fichier reste lisible, il est obligatoire de le transformer régulièrement dans un format plus récent. Or les DRM empêchent cela (Les DRM et les ebooks : c'est quoi le problème ? 2015).

Figure 2: Logo des lecteurs contre les DRM



(Les DRM et les ebooks : c'est quoi le problème ?)

Si ces protections peuvent être éliminées aisément (et illégalement), pour peu d'avoir quelques talents informatiques, ce n'est pas la solution. Un nouveau projet a d'ailleurs vu le jour il y a quelques années : LCP ou Lightweight Content Protection, un projet de *Readium*. Le but serait de simplifier la prise en main et de diminuer les étapes nécessaires pour permettre la lecture sur une tablette, de plus cette solution serait moins coûteuse qu'Adobe. Le projet n'en est pour l'instant qu'à sa phase d'essai (Solym 2015).

2.2.1.2 Le réseau CAREL

Avant d'aborder la question des offres, il est important de connaître un des acteurs phare en faveur du numérique en bibliothèque : le réseau CAREL.

L'association Réseau CAREL, Coopération pour l'Accès aux Ressources Numériques en Bibliothèques, a été fondée le 20 mars 2012, avec pour objectif de favoriser la diffusion des livres numériques dans les bibliothèques. Ce réseau rassemble différentes bibliothèques afin d'avoir un poids plus important dans la négociation de conditions et de tarifs avec les éditeurs. L'association a clairement pris position contre les DRM. Elle a également un grand pouvoir économique puisqu'elle renégocie chaque année les offres commerciales avec les éditeurs afin de les rendre plus abordables et plus adaptées tout en émettant différentes recommandations dans ce sens (Edilivre 2013).

2.2.1.3 Les offres de PNB

A l'heure actuelle, PNB est fortement critiqué de par la cherté de son offre et par le fait que les conditions d'acquisition ne sont pas uniformes entre les divers éditeurs. Comme

nous l'avons vu, c'est l'éditeur qui pose les conditions d'acquisition, et s'il a autant de pouvoir, c'est parce qu'il n'existe aucun droit du prêt numérique reconnu en France. Le réseau CAREL se fait l'interlocuteur auprès des éditeurs pour tenter d'unifier les conditions de vente. De ce fait, parce qu'il n'y a aucune loi pour le prêt du numérique, l'éditeur a le dernier mot (Texier 2015b).

Pour chaque titre, les éditeurs définissent la durée de la licence, la durée maximale du prêt, le nombre de jetons (le nombre de fois que le livre peut être prêté avant de devoir racheter la licence), le nombre de prêts simultanés et le prix. Ces différentes conditions sont disponibles sur le site du Réseau CAREL avec pour chacune une recommandation à destination des collectivités clientes.

Figure 3: Extrait du tableau des conditions proposées par les éditeurs adhérant à PNB-février 2017

| HACHETTE | Durée licence | Illimité | Hachette annonce qu'il applique le même modèle dans le monde entier et ce modèle ne permet pas de simultanéité, ce qui apparaît regrettable pour un modèle à simultanéité. Par ailleurs les nouveautés sont hors de prix (même si c'est un achat pérenne) ; par la suite les titres deviennent abordables et le tarif est même intéressant après la seconde décote. RC déconseille à ses membres l'acquisition des nouveautés de ce groupe. |
|----------|---------------------------|---|--|
| | Durée maximale de prêt | 59 | |
| | Nombre de jetons | Illimité | |
| | Simultanéité des emprunts | Pas de simultanéité | |
| | Prix | Prix public x 3 (x 1,5 après un an et base du calcul passe au prix poche à sa sortie) | |

(Réseau Carel, 2017)

2.2.2 En suisse

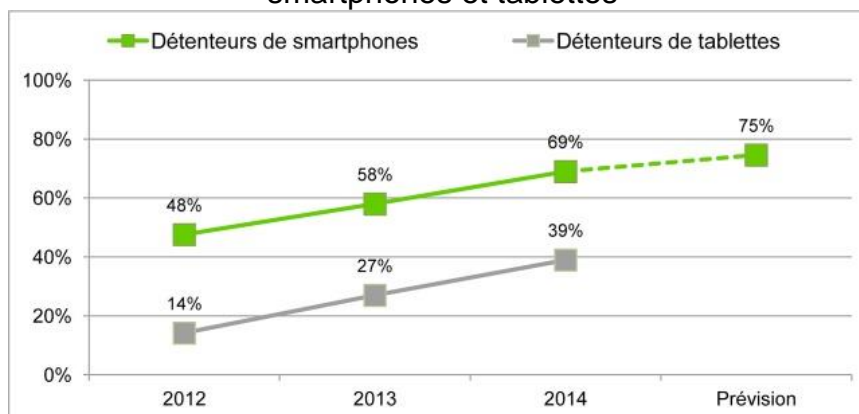
Il est difficile d'avoir une vision chiffrée de la situation du numérique en suisse car l'Office Fédérale de la Statistique, l'organe responsable des statistiques en suisse, classe les ressources électroniques selon trois types de documents : les journaux et périodiques électroniques, les bases de données et les documents numériques individuels consultables sur support numérique (DVD, CD-Rom, disquettes, etc.) ou les bases de données et les documents numériques individuels consultables sur serveur local ou en ligne. Les ebooks sont classés avec les bases de données (Pouchot, Vieux et Peregrina 2016).

Les chiffres de l'OFS révèlent tout de même que les documents numériques sont bien plus présents dans les bibliothèques académiques que dans les bibliothèques à vocation publique. Seules un tiers des bibliothèques publiques proposent une offre électronique. Ces dernières sont pour le moins disparates puisque certaines bibliothèques ne proposent qu'une dizaine de livres électroniques à l'emprunt alors que d'autres en proposent plusieurs milliers (Pouchot, Vieux et Peregrina 2016).

Et pourtant, il s'avère que la Suisse est plus que bien équipée en matière de moyen de lecture électronique. Une enquête de Comparis (Beyeler 2015) révèle les éléments

suivants : « Aujourd'hui, pour la première fois, la diffusion des smartphones va se ralentir nettement. Les réponses apportées au sujet d'un éventuel (nouvel) achat d'un smartphone indiquent que la progression s'arrêtera à 75 % ». On voit sur le graphique ci-dessous que les détenteurs de tablettes ont augmenté de plus de 12% par an entre 2012 et 2014 et que les détenteurs de smartphone d'à peine moins avec 10% sur ces mêmes années.

Figure 4: graphique montrant l'évolution du nombre de détenteurs de smartphones et tablettes

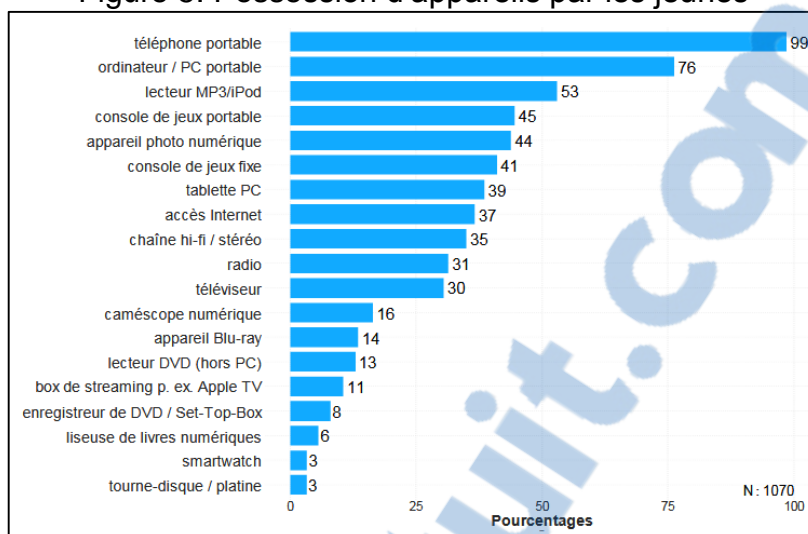


(Beyeler 2015)

Cette enquête montre que les trois quarts de la population (d'après leur postulat) possèdent aujourd'hui un appareil pouvant permettre la lecture numérique. Et celle-ci semble se démocratiser et entrer dans les mœurs (Pouchot, Vieux et Peregrina 2016).

Une autre étude montre des résultats similaires en se concentrant sur un public allant de 12 à 19 ans. Il s'agit de l'étude JAMES, menée depuis cinq ans dans des écoles en Suisse. Cette étude s'intéresse à l'utilisation des médias dans le cadre des loisirs des jeunes. Mandatée par Swisscom, elle est menée tous les deux ans par La Haute école zurichoise de sciences appliquées (ZHAW). Dans le premier graphique, il est possible de voir quels appareils ces jeunes possèdent.

Figure 5: Possession d'appareils par les jeunes



(Waller et al. 2016)

2.3 Le numérique alternatif, une définition

Le terme alternatif associé aux ressources numérique trouve sa source dans un article de Hans Dillaerts (2014) qui les définit comme des « ressources relevant du domaine public ou des ressources numériques diffusées sous la forme d'une licence libre ». Ces ressources ne font généralement pas partie de l'offre commerciale portée par les éditeurs, néanmoins elles ont comme potentiel de pouvoir « valoriser la richesse littéraire et artistiques qui se développe sur le Web et en dehors de la sphère marchande » (Dillaerts 2014).

Ce terme est repris ici avec une définition plus englobante et plus complète. Le numérique alternatif tel qu'entendu ici désigne toute production non institutionnelle, non commerciale (à l'origine) et en libre accès sur le web. La production digital-native ne se limite en effet pas seulement au domaine public et aux biens communs mais englobe une quantité non négligeable de ressources telles que les vidéos hébergées en lignes ou les œuvres issues de l'auto-publication.

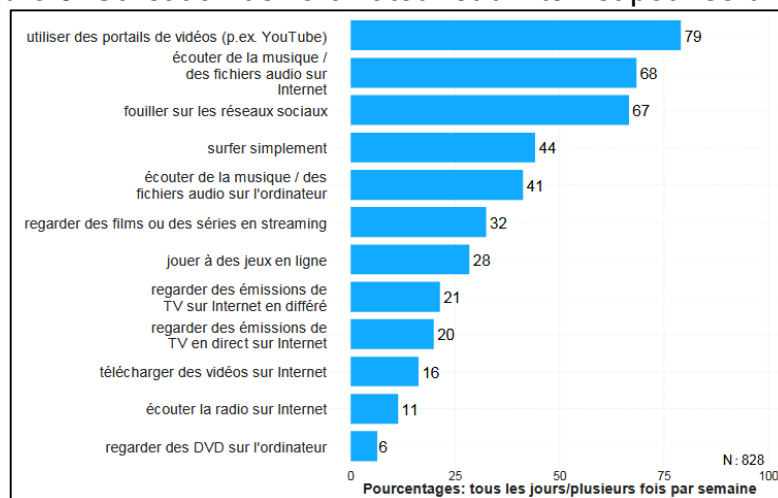
Les ressources présentées ici possèdent toutes les caractéristiques suivantes :

- Il s'agit de production disponibles en libres accès sur le web
- Leurs auteurs ne font pas partie d'institution commerciale
- Ces ressources sont disponibles gratuitement sur internet

La sélection de ces ressources repose également en partie sur le postulat qu'elles ont le potentiel pour attirer en bibliothèque un public inhabituel et potentiellement intéressant. Ce postulat repose en partie sur l'étude JAMES, réalisée en 2016 qui étudie

les pratiques de divertissement des jeunes en Suisse. Elle révèle entre autre l'utilisation intensive que les jeunes ont de leur ordinateur et les différents médias qu'ils consultent.

Figure 6: Utilisation de l'ordinateur et d'Internet pour se divertir



(Waller et al. 2016)

Ce tableau met en lumière l'omniprésence des vidéos hébergées en ligne. Il est donc essentiel de les inclure dans les objets à étudier en bibliothèque publique.

L'auto-publication et la fanfiction ont été ajoutée en raison de leur importance grandissante dans le milieu de l'édition. Aux États-Unis, elle représente aujourd'hui une part plus grande, en nombre de titres, que l'édition traditionnelle et le phénomène commence à se répéter dans nos contrées (Auto-édition 2017). On remarque d'ailleurs que quelques succès commerciaux ont l'auto publication comme origine, comme nous le verrons plus loin.

Après ces constatations, voici les productions qui vont être étudiées :

- Œuvres du domaine public
- Produits issus des Creative Commons
- Auto-publication et fanfiction
- Vidéos hébergées en ligne

Dans les sous-chapitres suivants, chacune de ces productions va être détaillée tant au niveau de son origine, qu'en ce qui concerne sa forme, son usage courant ou des droits qui lui sont propres.

2.3.1 Œuvres du domaine public

Afin de mieux comprendre ce qu'est une œuvre libre de droit, il est essentiel de remonter au tout premier document numérique disponible gratuitement pour tous. C'est sur une initiative de Michael Hart que la Déclaration d'indépendance des États-Unis a vu sa

première version électronique naître. C'est lettre après lettre, mot après mot que la copie digitale est née, le scanner n'ayant pas encore été inventé : c'était en 1971 et le texte fut téléchargé par six personnes. Ce premier « succès » a poussé l'étudiant à continuer ses numérisations et peu de temps après est né le projet Gutenberg. Ce projet qui a fêté ses 40 ans en 2011 a pour mission de mettre à disposition électroniquement le plus d'œuvres libres possibles (Lebert 2011).

Ce qui permet la numérisation de ces textes sans demande préalable est que ceux-ci appartiennent au domaine public. Le Manifeste pour le domaine public (Communia 2010) définit le domaine public ainsi :

« [Le domaine public est] la matière première à partir de laquelle de nouvelles connaissances et de nouvelles œuvres culturelles sont créées. Le domaine public agit comme un mécanisme de protection qui garantit que cette matière première est disponible à son simple coût de protection – proche de zéro – et que tous les membres de la société peuvent construire en l'utilisant. »

Le domaine public évoqué ci-dessus est composé de deux éléments, les œuvres dont la protection a expiré et les biens communs informationnels essentiels qui ne sont pas couverts par le droit d'auteur.

2.3.1.1 Les œuvres dont la protection a expiré.

Ces œuvres ont auparavant été couvertes par le droit d'auteur. D'après la Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (1992), ces créations de l'esprit, littéraire ou artistique ont un caractère individuel ce qui en assure la protection. Cette protection prend fin 70 ans après le décès de l'auteur à moins qu'il s'agisse d'un logiciel

Pour consulter ces œuvres, il existe divers sites les proposant en téléchargement gratuit dont voici les quelques acteurs les plus marquants :

Tableau 1: Liste non exhaustive des sites proposant des documents gratuits et libres de droit en français

| Nom de la plateforme | Types de documents | Combien | Formats |
|---|---|------------------|--|
| Projet Gutenberg https://www.gutenberg.org/ | versions électroniques libres de livres libres de droit physiquement existant | 53'000 documents | ASCII 7 bits, Latin-1, HTML, ePub, PCF, etc. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Wikisource https://fr.wikisource.org/wiki/Wikisource:Accueil | Textes passés dans le domaine public ou publiés sous licence libre | 112'000 documents | ePub, Mobipocket, PDF |
| Google livres https://books.google.fr/ | Textes dans le domaine public et œuvres encore sous droit | Environ 1 million | PDF |
| Feedbooks http://fr.feedbooks.com/ | Textes passés dans le domaine public ou publiés sous licence libre et textes sous copyright | 80'000 documents mais une partie seulement est gratuite | ePub, Kindle, PDF |
| Ebooks libres et gratuits http://www.ebooks-store.ch/?gclid=CITqvL7u9NMCFYkGwod-iLOTg | Textes passés dans le domaine public ou publiés sous licence libre | Plus de 6'000 documents | eReader, BBeB Book Sony Reader, ePub, PDF |
| Bibliothèque numérique romande https://ebooks-bnr.com/ | Textes libres d'origine suisse romandes et régions limitrophes | 527 documents | ePub, PDF |

2.3.1.2 Les biens communs informationnels essentiels qui ne sont pas couverts par le droit d'auteur

Ces œuvres ne sont pas protégées par le droit d'auteur parce qu'elles ne possèdent pas l'originalité nécessaire pour bénéficier de cette protection, de plus elles sont « trop essentielles au fonctionnement de nos sociétés pour qu'on leur impose le fardeau de restrictions juridiques même pour une période limitée » (Communia 2010).

Le véritable intérêt de ces œuvres est qu'elles « constituent un patrimoine culturel immatériel de l'humanité important. » (Dillaerts 2014). D'autre part, en plus des œuvres traditionnellement étudiées dans les programmes scolaires et bien souvent exploitées par des éditeurs commerciaux, il faut compter sur les productions d'institutions tels que Gallica, la bibliothèque numérique de la Bibliothèque nationale de France, ou Numelyo, la bibliothèque numérique de la Bibliothèque municipale de Lyon, qui numérisent régulièrement des documents historiques issus de leur fond documentaire pour mieux les faire connaître du grand public. Et n'oublions pas la bibliothèque du projet Gutenberg qui comprend aujourd'hui des milliers de références, quand bien même la plupart est en anglais.

Ces documents sont disponibles dans différents formats numériques qui favorisent leur diffusion. On y retrouve pour les textes l'ePub et le PDF mais également des formats plus anciens mais hautement compatibles avec nos programmes de lectures actuelles, à l'instar de la bibliothèque de Gutenberg dont les œuvres sont disponibles en divers formats (Lebert 2011). Pour consulter ces documents, il est utile de connaître les différentes institutions les produisant, celles-ci les diffusant via les réseaux sociaux ou directement sur leur site.

Figure 7: Un tweet de Gallica proposant un lien vers une de leur production



(Gallica 2017)

2.3.2 Les produits issus des licences Creative Commons


Le principe de Creative Commons a été créé afin que le droit d'auteur et son application évolue parallèlement aux nouvelles technologies. Ses créateurs sont Lawrence Lessig, une équipe de juriste, de scientifiques et d'experts volontaires à la Stanford Law School. Il s'agit avant tout d'une organisation multinationale à but non lucratif. Les licences Creative Commons permettent aux auteurs des documents sous ces licences de choisir


quels droits ils veulent garder et lesquels ils souhaitent abandonner, tout cela en vue d'une propagation de l'information, des connaissances et des technologies (Creative Commons France 2003).


Les licences Creative Commons sont souvent vue comme une réponse à la vague de documents sous copyright publiés sur le web. Pour ces derniers, à moins d'avoir une clé d'accès, ces liens ne sont que des balises signalant leur existence. La présence de copyright sur des œuvres nativement digitales va à l'encontre de l'esprit original de partage et de diffusion du web (Strittmatter, Tanner 2009).


Dans un article de A. Janus, A. Peszkowska and S. Wyber (2017), la réponse quant aux possibilités futures des Creative Commons est formulée ainsi : « The context of *who* and *how* they can be used is (...) ever-changing. There are no absolute responses. »

Afin de comprendre les droits des licences Creative Commons, il est important de saisir les différents symboles utilisés et les abréviations qui les représentent. C'est la combinaison de ces différents sigles qui définira les droits liés aux documents. A l'origine, le Creative Commons se composait de 4 symboles traduit par des abréviations : BY, NC, ND et SA. Ces quatre éléments pouvaient former jusqu'à six combinaisons : CC-BY, CC-BY-SA, CC-BY-ND, CC-BY-NC, CC-BY-NC-SA et CC-BY-NC-ND.


 Le sigle BY : l'œuvre peut être utilisée à condition de citer l'auteur original de l'œuvre, c'est une mention d'attribution (BY peut être traduit par « fait par »)

 Le sigle NC : ce sigle signifie que l'œuvre ne doit pas être soumise à utilisation commerciale (NC signifie *Non Commercial*)

 Le sigle ND : ce sigle interdit la modification (ND signifie *No Derivs*)

 Le sigle SA : ce symbole est utilisé lorsqu'un auteur veut que les dérivés de son œuvre soit soumis aux mêmes autorisations que l'œuvre originale (SA signifie *Share Alike*). Si quelqu'un utilise une œuvre sous Copyleft, le produit obtenu devra lui aussi être soumis au Copyleft. Il s'oppose au Copyright dont le sigle est ouvert à droite.

Constatant que leurs premières combinaisons ne permettaient pas d'abandonner tous ses droits, Creative Common a lancé le 11 mars 2009 la licence CC0.

 Le sigle Zéro : Une œuvre produite sous licence CC0 est une œuvre libre et peut être réutilisée librement, sans condition particulière. Il est impossible cependant de produire une œuvre dérivée d'une œuvre CC0 et de mettre celle-ci sous une licence interdisant la modification.

Cela donne les possibilités suivantes :

Tableau 2 : Tableau des compatibilités des licences Creative Commons

| |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
|  | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ |
|  | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |

(License Compatibility Chart 2013)

Il faut savoir que l'intégralité des pages Wikipédia sont sous licence Creative Commons attribution-partage à l'identique, CC-BY-SA (Licence Creative Commons 2017).

Pour rechercher des œuvres sous Creative Commons, il est possible de faire une recherche via l'interface de recherche avancée de Google sous le filtre « droits d'usage ». Il existe également un méta-moteur nommé Creative Commons search qui permet de trouver divers types de documents sous licence CC sur 13 plateformes (Fily 2015).

Une société française a d'ailleurs mis au point un système permettant la diffusion via des écrans placés dans des médiathèques d'œuvre sous licences libres, il s'agit de la société *Doob*. Ils sont déjà présents dans une centaine de médiathèques et bibliothèques. Si leurs bornes servent avant tout à diffuser de la musique libre sous licence CC, il est tout à fait possible d'imaginer utiliser ces bornes pour diffuser des œuvres textuelles (Doob 2017).

2.3.3 Autoédition, auto publication et fanfiction

Aujourd'hui, pour tout jeune auteur rêvant de publier son œuvre, le monde de l'édition fait peur : il faut non seulement trouver un éditeur qui veuille bien de soi, un exploit à bien des niveaux mais également faire par la suite les corrections demandées et parfois modifier son idée originale pour mieux correspondre aux critères des éditeurs, bref, se plier à un système réglementé et standardisé à l'excès. (Milbergue 2016) Dès les années 2000, la démocratisation et l'expansion du web ont offert de nouvelles possibilités à ces

jeunes auteurs en leur redonnant le contrôle de leur œuvre, depuis sa production, jusqu'à sa publication.

2.3.3.1 Autoédition

L'autoédition est une forme d'édition dans laquelle l'auteur investit son capital et se charge lui-même de toutes les étapes permettant la publication puis la diffusion de son livre (Autoédition 2017).

Le phénomène de l'autoédition n'est pas récent puisqu'il date du XVIII^{ème} siècle lorsque des arrêts du roi de France permettent enfin aux auteurs d'éditer et de vendre leurs propres ouvrages sans l'intermédiaire d'un libraire (Milbergue 2016). Si l'un des pionniers de l'autoédition se nommait Beaumarchais et ses héritiers Hugo, Diderot ou Verlaine, les innovateurs se nomment aujourd'hui E.L. James, auteure de *50 nuances de gris* ou Agnès Martin-Lugand, auteur de *Les gens heureux fument et boivent du café* (De Malet 2013).

Ce qui était à l'époque une revendication pour protéger ses droits d'auteurs est devenu un mode alternatif de création, un sésame permettant à de jeunes auteurs de tenter leur chance. Aux États-Unis, ce marché représenterait plus 50 milliards de dollars, avec 100 fois plus d'auteurs indépendants que d'auteurs traditionnels (Gary 2013).

L'édition électronique permet aujourd'hui de publier très facilement son livre avec des plateformes telles que *Kindle Direct Publishing*, la plateforme d'Amazon, *Lulu.com*, une des pionnières du domaine ou encore *Smashwords*.

Pour les différents acteurs commerciaux du monde du livre, il est d'ailleurs devenu indispensable d'avoir sa plateforme : pour les libraires afin d'augmenter le nombre de titres disponibles et pour les éditeurs afin de ne pas manquer cette opportunité de nouveaux produits (Guillaud 2012). En plus de ces nouveaux produits, les éditeurs n'hésitent pas à aller piocher dans des sites indépendants afin de trouver la perle rare et de la publier en format papier, sachant par avance que, le livre ayant rencontré un succès en ligne, il connaîtra le même succès sous sa forme papier (De Malet 2013).

Cependant, malgré tous ses avantages, l'autoédition peut se révéler onéreuse, surtout en cas de non-succès, les frais initiaux engagés n'étant pas remboursés. C'est pourquoi une forme dérivée a fait son apparition à peu près à la même époque : l'auto-publication.

2.3.3.2 Auto-publication

L'auto-publication est le fait de publier son écrit directement en ligne sur un site, un blog ou un forum. Il est très important de la distinguer de l'autoédition, l'amalgame étant très fréquemment faite. L'avantage de cette forme de publication est sa gratuité.

Le principe est simple puisqu'une simple inscription permet d'entrer sur une plateforme et d'écrire sur son compte. Le succès d'une histoire est ensuite évalué au nombre de lecteurs et au nombre de retours. *Wattpad* est l'une des plateformes permettant l'auto publication qui a connu un succès lorsque l'œuvre d'une de ses auteurs est devenue un Best Sellers : *After*² d'Anna Todd.

Une des formes d'auto publication la plus connue est la fanfiction.

2.3.3.3 Fanfiction

Une fanfiction est une œuvre dont l'univers, les personnages ou la trame narrative est tirée d'une œuvre préexistante à grand succès. L'œuvre en question peut être un livre, une bande dessinée, un manga, un film, une série TV ou encore un jeu vidéo (Fanfiction 2017).

L'histoire écrite peut être une préquelle à l'histoire originale, une séquelle, s'attarder sur un passage peu développé dans l'œuvre originale, faire un focus sur un personnage en particulier ou entièrement revoir l'histoire tout en gardant quelques éléments-clés indispensable à toute fanfiction. Toute la richesse de ce type de publication réside dans l'apport que ces récits peuvent apporter à l'œuvre originale en approfondissant un détail ou une scène, en lui donnant un nouvel éclairage ou se concentrant sur un personnage secondaire qui offre un nouveau point de vue (Fanfiction 2017).

La fanfiction est souvent considérée comme une école de l'écriture. En effet, il « suffit » de reprendre des éléments déjà existants pour en faire quelque chose de nouveau. Si cela est sans doute vrai pour quelques auteurs, n'oublions pas que certaines fanfictions ont donné naissance à des romans aujourd'hui best-sellers : *After* d'Anna Todd était une fanfiction mettant en scène les membres du groupe de musique One Direction et 50

² TODD, Anna, 2015. *After*. Paris : Hugo Roman, 02 janvier 2015. ISBN 978-2-7556-1733-7

nuances de Grey³ était originellement une fanfiction de *Twilight*⁴, l'œuvre de Stephenie Meyer.

A l'heure actuelle, la plateforme de fanfiction la plus intéressante est fanfiction.net. Elle compte près de 2.2 millions d'utilisateurs enregistrés et accueille des centaines de milliers de fanfictions dans près de 30 langues différentes. Une fois une œuvre choisie, il est alors possible de sélectionner la langue, la longueur, les personnages, etc.

Figure 8: Ecran de sélection de caractéristiques de fanfiction.net

(Fictionpress 2009)

L'œuvre la plus représentée est Harry Potter avec plus de 765'000 fanfictions, certaines comptant plus d'une centaine de chapitres. Joan Rowling est par ailleurs une passionnée de fanfiction, n'hésitant pas à lire celles dérivées de ses productions en public. Lors d'une interview réalisée par le site Barnes & Nobles (1999), questionnée à propos de la fanfiction, elle a déclaré : « I only recently found the web pages devoted to Harry, and it was like Christmas -- Christmas in August. »

2.3.3.4 Droit

D'après la Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA) (1992), « toute création de l'esprit, littéraire ou artistique, qui a un caractère individuel » est protégée

³ JAMES, E. L., 2012. *Cinquante nuances de Grey*. Paris : JCLattès, 17 octobre 2012. ISBN 978-2-7096-4252-1

⁴ MEYER, Stephenie, 2005. *Twilight : fascination*. Paris : Black Moon, 02 novembre 2005. ISBN 978-2-01-201067-

par le droit d'auteur. Par conséquent, les œuvres issues de l'autoédition et de l'auto publication sont légalement protégées.

D'après la LDA de 1992, la fanfiction peut être considérée comme une œuvre dérivée, pour peu qu'elle présente assez d'originalité pour être une œuvre à part entière, auquel cas, elle sera effectivement protégée par le droit d'auteur.

Néanmoins, la question est parfois plus problématique. Après tout, il s'agit d'une œuvre certes originale mais généralement largement inspirée d'une autre œuvre. Plusieurs auteurs ont ainsi refusé que leur récit ou leur personnage soit repris en fanfiction pour des raisons de droits d'auteurs, de moralité ou simplement de respect de leur œuvre. Ce souhait est généralement respecté. Les maisons d'édition sont très partagées quant à la fanfiction. Certaines considèrent qu'il s'agit simplement d'un vol d'idée alors que d'autres considèrent les fanfictions d'un œil bienveillant, considérant que cela fait une publicité supplémentaire pour l'œuvre originale (Fanfiction 2017).

Notons qu'Amazon possède Kindle Worlds qui permet de publier sa fanfiction sous licence. Les idées dans les textes sont alors cédées à Amazon et l'auteur de la fanfiction est rémunéré, de même que l'auteur de l'œuvre originale (Fanfiction 2017).

2.3.4 Les vidéos hébergées en ligne

Aujourd'hui, regarder une vidéo en ligne ne pose pas le moindre problème, il suffit de rechercher la vidéo désirée sur un site de partage de vidéo en ligne. Ces sites se nomment Youtube, Dailymotion ou WAT.tv et ils totalisent plusieurs milliards de vues par jour.

L'histoire ne remonte pourtant qu'à 2005, date de la création des deux plus gros sites de partage de vidéo : l'américain Youtube en tête, suivi par le français Dailymotion. Avant cette date, trouver une vidéo était extrêmement compliqué, particulièrement long et souvent peu fiable (Leloup 2015). On pouvait néanmoins compter sur des programmes comme Limewire ou Kazaa ou sur des sites privés pour partager des vidéos de particulier à particulier (peer to peer) malgré un hébergement plus que coûteux en cas de succès, la bande passante, la quantité maximale de données qui peuvent être transférées par un réseau internet, étant facturée au partageur (Leloup, 2015).

En 2005 arrive Youtube, créée par trois compères ex-employés de la société de transfert d'argent en ligne Paypal : Chad Hurley, Steve Chen et Jawed Karim. Les vidéos sont dès lors stockées sur les serveurs de Youtube. Elles sont en premier lieu visionnables au format flash qui permettait un flux vidéo important avant de changer pour le format

H.264, le format le plus optimal pour du visionnage en haute définition (DivX 2017). Aujourd'hui, elles sont au format WebM, un format ouvert libre (Youtube 2017).

Si ce support est intéressant pour les bibliothèques, c'est surtout en raison de sa richesse. En plus des vidéos diverses de chats et autres mignons petits animaux on peut y trouver de multiples chaînes de podcasteurs, diverses chaînes de vulgarisation scientifique de grande qualité et de nombreux tutoriaux vidéos sur des sujets multiples allant de la construction d'une maison à comment se maquiller.

2.3.4.1 Les vidéos de podcasteurs

Selon Stanislas Lucien (2014), « un podcasteur est avant tout un animateur, [un] créateur de contenu numérique. Il participe à l'animation du site internet et des médias sociaux en constituant des chroniques, des études, des tests ou des talks shows ».

Inventé par Ben Hammersley dans un article du Guardian en février 2004, le terme podcast désigne une diffusion sur lecteur numérique tel qu'un i-pod (Podcast suisse 2013). Progressivement, d'autres plateformes ont été touchées par cette nouvelle mouvance et les podcasts sont désormais disponibles autant en format audio qu'en format vidéo. Pour réaliser un podcast, le matériel nécessaire est minimal : un micro ou une caméra et un peu d'imagination. Un podcast donne une véritable liberté à son créateur : pas de format défini, pas de durée limitée, pas de sujet imposé (Podcast suisse 2013). Il permet de s'affranchir des règles strictes des médias traditionnels, ce qui le définit comme l'outil idéal pour toute personne ayant un message à faire passer et désireux de créer du contenu, quel que soit son âge.

Aujourd'hui les podcasts sont partout et leurs auteurs gagnent en notoriété jusqu'à devenir de véritables stars telles que Norman (plus de 8 millions d'abonnés) ou Cyprien (plus de 10 millions d'abonnés). Être podcasteur est désormais une profession à part entière (Lucien 2014). On nomme également ces personnes qui mettent des morceaux de leur vie en scène des vloggeurs (vlogger en anglais), qui est une association des mots « vidéos » et « blogueur » ou encore youtubeurs, pour ceux officiant sur la plateforme Youtube.

En mai 2017 s'est tenu à Genève le premier salon entièrement dédié aux productions du web : le Royaume du web. A cette occasion, il a été intéressant de constater l'écart de statut entre youtubeur français et suisse, le métier n'étant pas encore reconnu comme tel dans la confédération. (Dejardin-Verkinder 2017)

2.3.4.2 Les vidéos de vulgarisation scientifique

Ils ne sont pas tous scientifiques, ne sont pas toujours des spécialistes du domaine qu'ils traitent et pourtant, leurs informations sont justes et vérifiables, les émissions sont bien plus regardées que les traditionnels documentaires sur Arte, l'humour est omniprésent et ils constituent aujourd'hui une communauté de vulgarisateurs scientifiques respectée et demandée.

C'est en 2008 que la première chaîne de vulgarisation scientifique francophone est lancée sur Youtube par le podcasteur Experimentboy, de son vrai nom Baptiste Mortier-Dumont, qui aime la science mais trouve ses cours « trop rigides et trop déconnectés du monde contemporain » (Ouattara 2014). Il décide alors d'expliquer des expériences scientifiques simples en humour et par la démonstration.

Deux autres pionniers montreront la voie à suivre : Dr Nozman, de son vrai nom Germain Olivri, lancera en 2011 sa chaîne consacrée à des expériences et Axolot, de son vrai nom Patrick Baud, spécialiste quant à lui des curiosités scientifiques en tout genre. Aujourd'hui, les chaînes de vulgarisation scientifiques se multiplient et se consacrent à tous les sujets de la science (Delattre 2016). Un collectif a d'ailleurs été créé pour la promotion des contenus pédagogiques sur internet, en particulier les vidéos de vulgarisation scientifique et plusieurs conventions ont mis à l'honneur ces auteurs de vidéos dont la convention *Vulgarizators* qui a fêté sa cinquième édition en 2017.

Au vu des parcours professionnels de ces scientifiques amateurs, la question de leur légitimité scientifique et de leur réel intérêt peut se poser. Dans le premier cas, il est intéressant de constater que les communautés scientifiques encouragent cet effort puisqu'il rend leur domaine moins obscur et qu'il permet souvent une approche plus simple et amusante de domaines autrement très fermés. L'intérêt réside dans la multiplicité des sujets abordés mais surtout dans l'humour omniprésent, le langage adapté au grand public et le travail de recherche et de fond réalisé en amont par tous ces vidéastes (Bibliothèque de Rennes 2015).

Plusieurs produits dérivés de ces chaînes ont vu le jour, que ce soit des livres, à l'image de celui Bruce Benamran, auteur de la chaîne *e-penser* qui est l'auteur de deux livres⁵

⁵ BENAMRAN, Bruce, 2015. *Prenez le temps d'e-penser*. Paris : Marabout, 2 volumes, 05 novembre 2015. ISBN 978-2-501-10492-0

dérivés de sa chaîne Youtube ou encore des bandes dessinées, comme celle d'*Axolot*⁶, dérivée de la chaîne du même nom appartenant à Patrick Baud.

Selon Pierre Kerner (Science de comptoir 2015), fondateur de la plateforme *Vidéosciences*⁷, le public de ces vidéos de vulgarisation peut être défini ainsi : Il suffit « d'être internaute, d'aimer un tout petit peu la science, en tout cas être curieux de ce contenu scientifique, et aimer les vidéos. »

2.3.4.3 Les vidéos de tutoriels

Ikonossa (2016), spécialiste de la communication par image, décrit le tutoriel comme « un guide d'apprentissage, destiné à aider l'utilisateur novice à se former de manière autonome à l'utilisation d'appareils, d'outils, de logiciels... L'ensemble des domaines d'activités est concerné : beauté, bricolage, l'automobile, la photographie, le jardinage, la formation, etc. »

Si le terme tutoriel désigne aujourd'hui tout support permettant de guider un utilisateur quel que soit son désir d'apprentissage, il s'agissait autrefois d'une aide permettant à un apprenant en informatique à se perfectionner. (Tutoriel 2017)

Les vidéos de ce type mettent leur auteur en scène en train de faire l'activité qu'il souhaite apprendre à son audience. Tout comme pour les vidéos de vulgarisation scientifique, l'information est simplifiée afin d'atteindre le plus grand nombre. Les étapes sont décrites puis montrées pas à pas.

L'intérêt de ces tutoriaux est simple : si un internaute souhaite apprendre quelque chose, il existe sans doute quelqu'un qui aura pensé à en faire une vidéo. De plus, il s'agit d'« un médium engageant qui a la capacité de générer facilement l'interaction entre les marques et leurs clients. Si une image vaut mille mots, une vidéo en vaut 10'000. Grâce à l'impact qu'elle génère, son taux de mémorisation est souvent bien supérieur à celui des autres publications. » (Pasqualatto 2016).

Les marques souhaitant surfer sur le succès de ce type de vidéo se doivent désormais d'avoir leur propre chaîne ou de faire apparaître leur marque dans les émissions de podcasteurs connus qui deviennent ainsi ambassadeurs de la marque.

6 BAUD, Patrick et al., 2014. *Axolot*. Paris : Delcourt, 08 octobre 2014. ISBN 978-2-7560-5075-1

⁷ <http://videosciences.cafe-sciences.org/>

On peut citer plusieurs Podcasteurs qui ont gagné en popularité en donnant leurs bons conseils sur la plateforme Youtube, très favorisée pour ce type de vidéo en raison de son appartenance à Google et au référencement que cela offre. Un bon exemple est celui de Marie Lopez, alias « Enjoypheonix », connue pour sa chaîne délivrant des conseils beauté en tout genre ou encore Robert Longechal qui délivre, via ses vidéos, des explications pour des bricolages de haute qualité (Monactuecolo 2013).

2.3.4.4 Les web-séries

Il s'agit d'une série composée de plusieurs épisodes diffusés sur Internet. Ces séries sont différentes de leurs consœurs télévisées parce qu'il s'agit très souvent de vidéos réalisées par des amateurs qui vont se perfectionner au fur et à mesure des épisodes : on peut parfois constater une très nette amélioration en regardant les premiers épisodes, souvent de moindre qualité tant au niveau du jeu d'acteur qu'au niveau de la technique de production.

Les premières séries francophones datent de 1990. Les épisodes duraient alors une trentaine de minutes et prenaient presque une année à être produits, comme ceux de la série *Damned*, créée par Rudy Pomarede et largement inspirée des séries de janimation. Elles sont par la suite promues lors de diverses conventions dédiées à la culture japonaise (Web-série 2017). Si ces premières vidéos servent de modèles pour les productions suivantes, il est à noter que la production a aujourd'hui évolué et que le niveau et l'originalité des séries produites augmentent significativement. Il existe désormais un festival qui leur est dédié et une web-série série a même gagné l'Award international au *Streamy Award de Los Angeles*, une cérémonie qui récompense les meilleures émissions et les meilleurs professionnels de la web télévision : il s'agit de la série *Noob*, créée par Fabien Fournier.

Il est intéressant de constater que plusieurs de ces web-séries ont par la suite été déclinée sous plusieurs autres formats : bandes dessinées, mangas, romans, etc. et ont parfois été achetées par des chaînes de télévision afin d'être diffusée via la télévision traditionnelle.

2.3.4.5 Un cas éthique, la rediffusion en replay

La rediffusion en replay, également nommée « télévision de rattrapage » est un service permettant de revoir une émission d'une chaîne TV peu de temps après sa première diffusion en allant sur le site de la chaîne. Il est généralement demandé de s'inscrire, ainsi il est possible de garder une trace de toute personne accédant à ce service (télévision de rattrapage 2017).

Il est cependant possible de trouver certaines de ces vidéos sur des plateformes hébergeuses de vidéo. S'il est parfois évident que c'est la chaîne elle-même qui a déposé la vidéo : la chaîne déclare avoir posté la vidéo ou la chaîne sur le site hébergeur est au nom de la chaîne TV. Ce n'est pas toujours le cas. Il est alors très difficile de savoir si ces vidéos sont légalement disponibles ou non.

Tableau 3: Comparaison entre une vidéo diffusée par son propriétaire et une vidéo diffusée par un tiers

|  CAS A: La vidéo est au nom de la chaîne |  CAS B: La vidéo n'est PAS au nom de la chaîne |
|---|--|
|  <p>C'est mon choix - La chaîne officielle 421 vidéos Résolument dans l'air du temps, C'est mon Choix mêle à la fois le témoignage et le divertissement avec un seul but : CHAÎNE S'abonner 527 587</p>  <p>INEDIT - C'est mon choix (Replay) - Mon enfant s'appelle comme mon idole C'est mon choix - La chaîne officielle Il y a 3 jours • 245 379 vues Résolument dans l'air du temps, C'est mon choix mêle à la fois le témoignage et le divertissement avec un seul but : ... 50:40 NOUVEAUTÉ</p> |  <p>Nat Geo France 1 130 vidéos Les explorateurs, aventuriers, scientifiques, chercheurs, photographes, mais aussi les réalisateurs ou documentaristes... CHAÎNE S'abonner 196 778</p>  <p>"Dans l'ombre des francs maçons" documentaire de National Geographic Jean Doute Il y a 1 an • 48 179 vues "Dans l'ombre des francs maçons", un documentaire sur la franc-maçonnerie de la chaîne National Geographic. 1:40:06</p> |

Dans le premier cas, regarder cette vidéo ne pose pas de soucis moral : la chaîne elle-même a décidé de la mettre en libre-accès et en cas de succès, c'est donc elle qui gagnera des vues et un éventuel revenu. Dans le second cas, alors que la chaîne a un profil officiel, ce n'est pas elle qui a diffusé la vidéo qui pourtant lui appartient et ce n'est donc pas elle qui encaissera un éventuel revenu.

2.3.4.6 Questions de droit⁸

Afin de faciliter la compréhension, la plateforme Youtube a été la seule étudiée : elle est la plus importante et sert de modèle en la matière. Dans le cadre de la diffusion de vidéos hébergées en ligne, il y a deux types de droits qui viennent en « concours »

- Les obligations des utilisateurs au regard des conditions générales du site hébergeur
- Les droits des auteurs

Il est parfois difficile de trancher selon les cas de figure, Youtube n'entend pas se substituer aux auteurs, qu'ils laissent se débrouiller pour gérer leurs droits. D'autant plus que sa présence mondiale fait qu'il serait impossible pour YouTube d'harmoniser les

⁸ Entretien avec M. Marc-Christian Perronet, Avocat au Barreau de Genève (UE/AELE) Corporate & Intellectual Property Law, le 06 juillet 2017

règles pour tous les auteurs. Le droit d'auteur qui s'applique va souvent dépendre de la nationalité de l'artiste ou de l'origine de l'œuvre.

Notons que plusieurs auteurs ont déjà encouragé des médiathèques ou des bibliothèques à montrer leurs œuvres dans le cadre d'atelier ou dans le but de sensibiliser la population. Or, Les conditions générales de YouTube prévoient : un usage personnel et non commercial, Par conséquent un usage public même gratuit n'est pas permis par YouTube. Par ailleurs, les auteurs qui chargent leurs vidéos le font dans les conditions d'usage de la plateforme, c'est-à-dire pour un usage personnel. Ils ne peuvent pas s'attendre à ce que l'on fasse un usage public de leurs œuvres. Par conséquent, pour un usage public, il faudrait donc obtenir d'une part l'autorisation de YouTube et l'autorisation de l'auteur très certainement.

Le seul moyen pour utiliser ces différentes vidéos serait de contacter les auteurs et d'obtenir leur autorisation et l'envoi du film sous un autre format.

Néanmoins, concernant le *framing*, le fait d'intégrer une vidéo Youtube sur son propre site, Youtube précise que si le lecteur reste Youtube et qu'on ne modifie pas les liens proposés et qu'on ne supprime pas le lien vers le site internet original – c'est à dire Youtube – l'insertion de vidéo sur son propre site ne pose pas de problème.

La seule possibilité d'utiliser Youtube en bibliothèque de manière totalement légale est donc soit de proposer différentes vidéos sous la forme de listes de lecture et des laisser les lecteurs les regarder seuls, soit de proposer des vidéos sans les montrer : poster, image fixe, capture d'écran, citation, etc.

3. Axe II – Constats et catalogue des pratiques

Dans ce second axe, également divisé en deux parties, la première moitié consiste en l'étude de différents constats liés aux pratiques numériques actuelles. La seconde est constituée des pistes suivies par différentes bibliothèques dans le monde pour faire face à ces constats et par une liste de sept grands axes de réflexion, directement inspirée par elles. Ces axes correspondent à des conseils pour intégrer le numérique alternatif en bibliothèque publique. Il s'agit donc d'une sorte de guide de bonnes pratiques.

3.1 Bibliothèque, internet et innovation

Acteur culturel d'importance, la bibliothèque a souvent le rôle d'intermédiaire, surtout en ce qui concerne la culture et le public. L'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) s'est longtemps posée en défenseur de l'idée que les bibliothèques « proposent des ressources critiques pour aboutir à une vraie société universelle de l'information » (Mazin 2016).

Parce qu'internet est devenu omniprésent dans les ménages, il est devenu indispensable pour les bibliothèques d'avoir un rôle, une présence sur le web. Depuis début 2000, force est de constater que les bibliothèques ne ménagent pas leurs efforts : création de sites internet, de blogs, présence sur les réseaux sociaux majeurs tels que Facebook, Twitter, Youtube et Instagram (Galaup 2012).

Cependant, en 2013, une étude menée par le groupe Taylor et Francis, la maison d'édition internationale, met en avant que « la différence de perception du rôle de la bibliothèque pourrait devenir que de plus en plus de sources d'information deviennent disponibles gratuitement. Si une bibliothèque est considérée principalement comme acheteuse de contenu, quel est son rôle si une grande partie du contenu utilisé par les chercheurs et les étudiants [et les lecteurs] est gratuitement accessible [sur le web] ? »⁹ (Taylor & Francis 2013).

La bibliothèque ne doit donc plus seulement être une intermédiaire, mais elle doit devenir prescriptrice, au risque de devenir, au fil du temps, invisible aux yeux des lecteurs. (Galaup 2012)

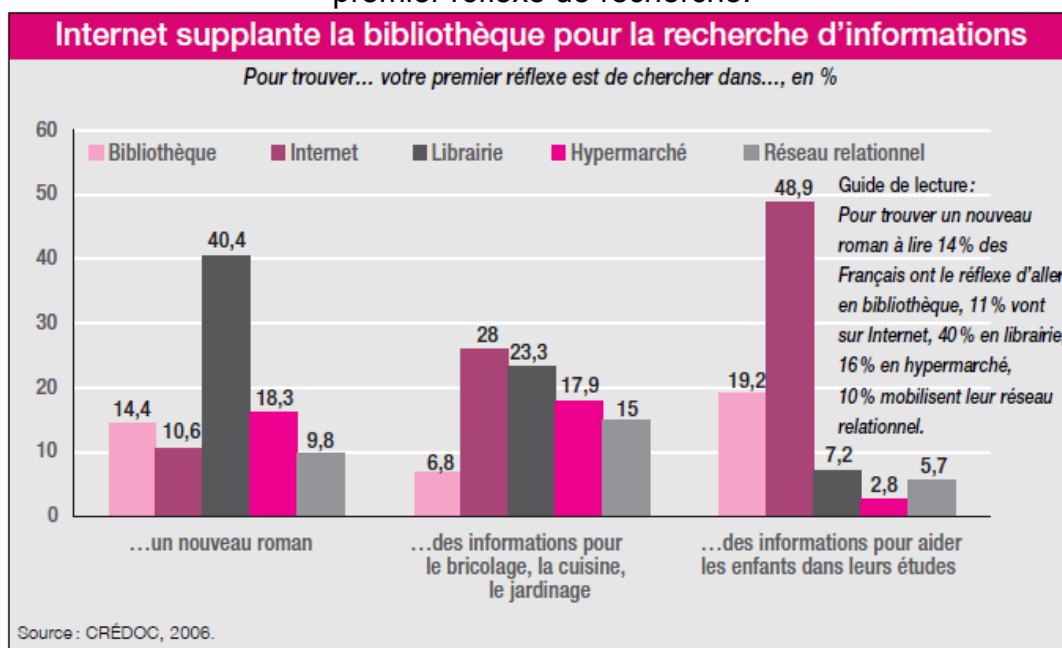
⁹ Traduction libre du texte original suivant: « this difference of perception in the role of a library (...) could become increasingly critical as more and more information resources become freely available. If a library is seen primarily as a purchaser of content, what then is their role when much of the content being used by researchers and students is free to access »

3.1.1 Fidéliser son public : un défi

En plus de l'obligation de faire parler d'elle et de se rendre visible, la bibliothèque doit faire face à un autre défi : conserver et fidéliser son public. Ce dernier, avec la démocratisation et le passage à la gratuité de nombreuses ressources culturelles, devient progressivement omnivore, n'hésitant pas à passer de la musique à la vidéo sans oublier l'imprimé. La bibliothèque doit donc proposer assez de services pour pouvoir attirer ce public volage. Ce phénomène est connu puisqu'il transparaît dans l'étude *la Statistique de poche de la culture en Suisse 2016*. Selon Olivier Moeschler, interviewé à propos de cette étude, « être touche-à-tout est "in". Par contre, moins je suis formé, moins je me diversifie. L'amplitude du spectre de mes pratiques culturelles est moins large. ». (Zimmermann 2016) Dans une société suisse où la formation se généralise, le spectre des activités ne peut alors qu'augmenter, de même que la difficulté de captiver un public.

À cela s'ajoute encore la compétition entre les bibliothèques et Internet pour la recherche d'informations. Alors qu'il y a peu encore, se rendre en bibliothèque pour trouver de l'information paraissait naturel, ce n'est aujourd'hui plus vraiment le cas.

Figure 9 : Bibliothèque, internet, librairie, hypermarché et réseau relationnel : premier réflexe de recherche:



(Maresca 2006)

Comme le montre ce graphique, pour une recherche en bibliothèque, ce sont trois recherches sur internet qui sont effectuées. Comment, dans ce contexte, redonner à la bibliothèque son rôle d'actrice majeure dans la recherche documentaire ?

3.1.2 Autonomiser et fidéliser, une approche technologique et marketing

Une première réponse à ces problèmes est la volonté d'autonomiser et de responsabiliser l'usager en ce qui concerne les activités basiques de la bibliothèque, le prêt, le retour et la recherche de documents. On utilise pour ce faire des automates (bornes) offrant une interface et une utilisation simples : Il faut concrètement présenter sa carte de lecteur puis les différentes ressources que l'on veut emprunter. Le but est évident : décharger les bibliothécaires des dossiers de lecteur et des actions simples pour permettre un traitement plus profond des dossiers et des demandes plus complexes. Cela permet également un traitement différencié des besoins des usagers, remettant ceux-ci au centre des préoccupations de la bibliothèque. De plus, avec des dossiers en moins à traiter, les bibliothécaires gagnent aussi du temps pour des activités moins administratives et plus en lien avec le terrain, que ce soit la gestion des collections de la bibliothèque ou la participation aux actions de médiation (Gier 2005).

Notons que lesdits automates ne sont pas toujours bien accueillis au sein des établissements, que ce soit par le public ou par les bibliothécaires qui ont tous deux l'impression, entre autres, qu'on leur enlève le contact humain. Il est souvent très difficile d'introduire de nouveaux procédés technologiques car la peur de se faire remplacer par des machines est désormais présente dans presque tous les corps de métier (Gier 2005).

Une seconde réponse a été de reconsidérer la bibliothèque et ses services sous la loupe du marketing, jusque-là réservé aux institutions commerciales. Puisque la bibliothèque doit faire parler d'elle et rendre visible ses services, plus particulièrement les différentes actions qu'elle mène pour mettre en valeur ses services, le marketing et ses outils apparaissent comme idéals puisqu'ils savent prendre en compte les besoins et attentes du public pour proposer une communication adaptée (De Miribel 2017).

Aujourd'hui, on considère qu'une des denrées les plus rares et les plus précieuses est le « temps de cerveau », c'est-à-dire le temps disponible intellectuellement pour considérer un objet, un événement ou un fait, qu'il soit culturel ou non. Ce principe a vu le jour sous la plume de l'ancien patron de TF1, Patrick le Lay, qui dans l'ouvrage *Les dirigeants face au changement*¹⁰ livrait le témoignage suivant :

¹⁰ LES ASSOCIÉS D'EIM, 2004. *Les dirigeants face au changement*. Paris : Editions du Huitième jour. ISBN 978-2914119337

« À la base, le métier de TF1, c'est d'aider Coca-Cola, par exemple, à vendre son produit. Or pour qu'un message publicitaire soit perçu, il faut que le cerveau du téléspectateur soit disponible. Nos émissions ont pour vocation de le rendre disponible : c'est-à-dire de le divertir, de le détendre pour le préparer entre deux messages. Ce que nous vendons à Coca-Cola, c'est du temps de cerveau humain disponible. ».

Ce temps de cerveau est l'une des ressources essentielles que les bibliothèques tentent aujourd'hui d'obtenir. Ce temps de cerveau, c'est l'attention qui mène ensuite à la fidélisation si elle est bien exploitée. (Mercier, 2017)

Enfin, de nombreux services de référence ont vu le jour avec pour objectif de fournir, dans un délai raisonnable, généralement sous septante-deux heures, une réponse argumentée et référencée sur un sujet libre. Ces réponses sont ensuite chroniquées et publiées sur le site de l'institution. En France, le service de la BNF, SINDBAD et celui de la BPI, Eurekoi, sont des références en la matière. En Suisse, on peut compter depuis 2013 sur le service interroGE (Ulmi 2014).

3.1.3 La bibliothèque : un rôle social

Au niveau technologique, la bibliothèque joue également un rôle éminemment social : elle contribue à réduire la fracture technologique et numérique.

3.1.3.1 Qu'est-ce que la fracture numérique

Selon Alain Kiyindou (2007), la fracture numérique « désigne le fossé entre, d'une part, ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur accomplissement personnel ou professionnel et, d'autre part, ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir y accéder par manque d'équipements ou d'un déficit de compétences »

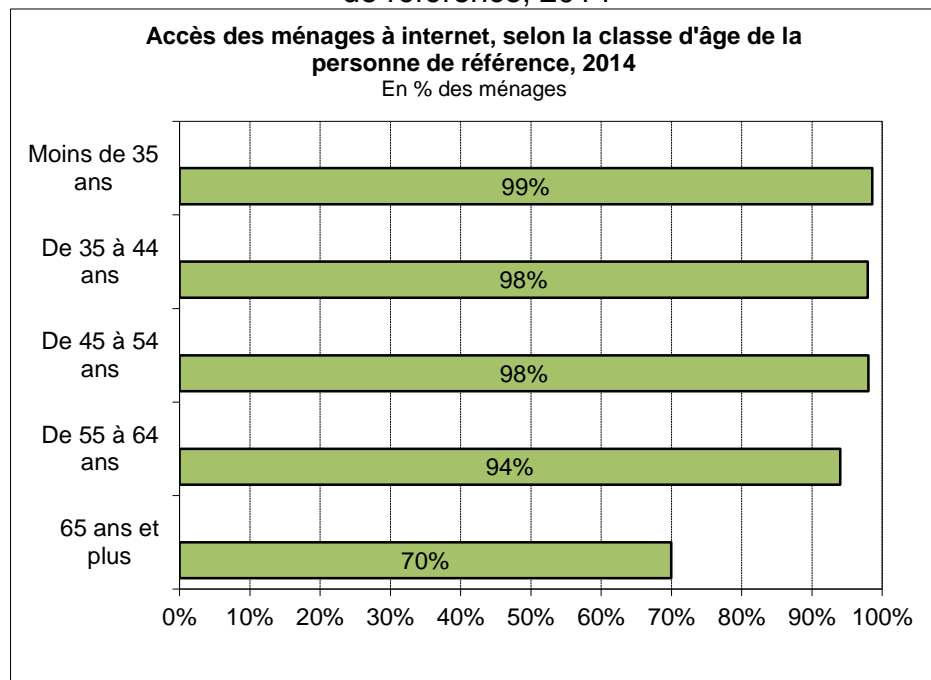
En trois décennies, Internet a permis de mettre en relation la moitié du monde, faisant de ce moyen de communication le plus rapide de tous les temps. Cela signifie néanmoins qu'une autre moitié de la planète n'en bénéficie pas, risquant sur le long terme de se retrouver très en retard ou décalée par rapport au reste de la société (International Federation of Library Associations and Institutions 2016 citée dans Mazin 2016).

Il serait facile de pointer les pays émergeant mais la réalité est que cette fracture se situe parfois au cœur même de sociétés jugées en avance technologiquement.

Selon l'Office fédéral de la statistique, 91% des ménages ont accès à Internet en 2014. En regardant les chiffres, on s'aperçoit d'une première coupure dans la population au

niveau de l'âge. Si jusqu'à 55 ans, l'accès à internet atteint pratiquement les 100%, ce n'est pas vraiment le cas des personnes plus âgées.

Figure 10: Accès des ménages à internet, selon la classe d'âge de la personne de référence, 2014

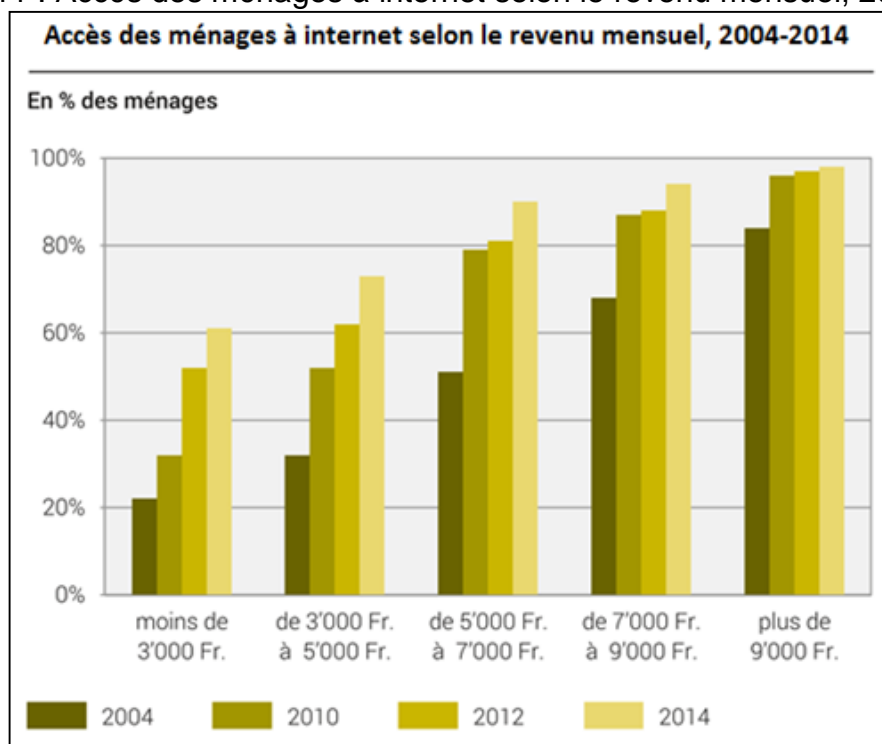


(OFS 2014)

Les personnes âgées (65 et plus) n'étant pas vraiment actives dans le monde professionnel, cette rupture peut paraître sans importance, mais cela peut également les marginaliser encore plus. Et dans une société où la population est vieillissante, ce constat peut s'avérer inquiétant.

De même, il est simple de classer la population suisse dans les populations les plus riches du monde. Les chiffres le prouvent, certes, mais c'est oublier que ces chiffres révèlent une moyenne et que pour plusieurs personnes gagnant un salaire très élevé, d'autres sont moins bien loties. Aussi le revenu du ménage est-il à prendre en compte en ce qui concerne l'accès à internet.

Figure 11 : Accès des ménages à internet selon le revenu mensuel, 2004-2014



(OFS 2014)

Néanmoins, peut-on encore parler de fracture technologique à l'époque actuelle, sachant qu'accéder à internet et aux technologies est tout à fait possible en dehors de son lieu de vie : cybercafé, connexion wifi gratuite en de multiples lieux, etc. ? Ou ne s'agirait-il pas plutôt d'une fracture d'un autre type ?

3.1.3.2 Une solution à la fracture : les bibliothèques

N'oublions pas les bibliothèques ! « Les bibliothèques sont déjà engagées à fournir un accès public à l'Internet dans la mesure de leurs capacités et moyens. En cela, elles sont des acteurs critiques du combat contre la fracture numérique » (Mazin 2016). Ainsi, il est devenu coutumier de trouver des postes de travail dans les différentes bibliothèques ainsi que des connexions wifi totalement ouvertes et gratuites.

Il est également important de parler de bonne pratique : c'est ce que veut dire M. Kiyindou lorsqu'il parle de « déficit de compétence ». Il n'est en effet pas rare que les usagers ne sachent pas vraiment chercher les informations qu'ils souhaitent connaître ou qu'ils n'arrivent pas à utiliser le matériel et les programmes qui y sont installés, qu'il s'agisse ou non de matériel/programmes qu'ils ont volontairement acquis/installés ou qu'ils utilisent juste périodiquement. Ajoutons à cela que beaucoup de programmes utilisés en Europe sont de création américano-occidentale et que selon la culture et l'origine de l'utilisateur, celui-ci ne considère pas l'information et ne la cherche pas de la

même façon (Kiyindou 2007). On n'a alors plus vraiment affaire à une fracture numérique mais à une fracture sociologique.

Encore une fois, la solution trouve sa place dans les bibliothèques puisque ces dernières, grâce à la médiation numérique, qu'on pourrait également appeler ici « soutien numérique », apportent les ateliers, cours et formations nécessaires à une meilleure compréhension et à une meilleure utilisation.

3.1.3.3 La médiation numérique

La médiation n'est pas toujours très simple à décrire et le terme est régulièrement employé pour différents sens.

À l'origine, la médiation se définit comme « une pratique ou une discipline qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations » (Médiation 2003). La médiation en bibliothèque reprend ce principe puisqu'il s'agit de mettre en place des dispositifs pour permettre aux usagers d'accéder aux services de la bibliothèque.

En ce qui concerne la médiation numérique, il s'agit, selon Silvère Mercier (2010), d'« une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. ». Il s'agit donc de mettre en place des dispositifs à plus ou moins longue échéance, de façon à capter l'attention du public et lui permettre de partager l'information et sa pratique.

La médiation est par ailleurs indispensable pour le numérique et cela pour plusieurs raisons.

3.1.3.4 Médiation et numérique : rendre visible l'invisible

De manière générale, intégrer le numérique et le rendre accessible est difficile. En premier lieu en ce qui concerne les ressources nécessaires à sa mise en place. En effet, le numérique est immatériel, il existe en ligne et par conséquent, il est indispensable d'installer des dispositifs permettant d'y accéder et de le rendre visible, ce qui peut rapidement se révéler coûteux. Et n'oublions pas que ces dispositifs demandent une certaine connaissance technique et peuvent facilement se révéler instables ou difficiles à installer et que de régulières mises à jour devront être envisagées pour éviter une obsolescence rapide. (Payeur 2002)

Ajoutons également la difficulté de gestion que représentent les droits numériques. La première partie de ce travail montre combien il est important de connaître le droit d'auteur et ses ramifications puisque chaque objet numérique vient accompagné de ses propres droits et conditions. Le personnel de bibliothèque doit également être compté parmi les éventuelles difficultés : manque de formation, maladresse vis-à-vis des technologies et de leur évolution rapide et constante et manque de motivation quant à l'immersion que demande ce numérique (Payeur 2002).

La meilleure solution à la plupart de ces problèmes est la médiation numérique en bibliothèque. Comme le souligne Mabel Verdi Rademacher (2015) dans sa recherche post-doctorale, « une nouvelle ressource doit être communiquée et médiatisée pour rencontrer son public (...) la seule diffusion de l'existence d'une nouvelle ressource n'est pas suffisante pour assurer son utilisation (...) [elle] doit être suivie d'un accompagnement, voire d'une médiation ». En effet, au vu du nombre de ressources numériques, en créer une nouvelle ne sert à rien si celle-ci n'a pas de rattachement de surface.

Cette médiation peut prendre diverses formes mais les plus reconnues sont généralement des ateliers, des personnes de références pouvant fournir des explications pratiques et applicables, des démonstrations publiques et des tutoriaux. Il est aussi possible, pour les livres numériques de créer des livres fantômes, des jaquettes dans les rayons des bibliothèques avec un lien en QR code, le livre physique n'existant pas forcément. (Verdi Rademacher 2015)

Enfin, le catalogue peut se révéler un outil précieux s'il peut, pour une même ressource, proposer sa version physique, sa version numérique et pourquoi pas sa version audio, une vidéo de critique et d'autres critiques publiées à son propos.

3.2 Voyage autour du monde : expériences autour du numérique

Parce qu'il n'existe que très peu d'exemples concrets sur l'intégration du numérique alternatif dans les pratiques des bibliothèques publiques dans la littérature, obtenir ces exemples de bibliothèques expérimentant sur le terrain est le seul moyen d'avoir un aperçu de ce qui se fait ou qui peut se faire. Un courriel (voir annexe 1) a été envoyé dans plusieurs bibliothèques autour du monde afin de faire état de leurs pratiques et de leurs constats. Pour cela, cinq pays ont été considérés : le Canada, les États-Unis, la république de Singapour, la Suède et la France. Voici les critères qui ont été retenus pour la sélection de ces lieux :

- La langue (français ou anglais)
- L'avancement technologique
- Leur référencement dans les différents textes qui ont servi à concevoir ce travail
- Leur statut de pionnier en matière de numérique en bibliothèque

Malheureusement, malgré de nombreux rappels, seules sept bibliothèques ont répondu sur les vingt-trois contactées, dont aucune venant de Singapour ou de Suède. Ainsi, pour compléter ce catalogue de bonnes pratiques, quelques exemples proviendront de la littérature et de références obtenues lors de différentes interviews.

3.2.1 États-Unis

Trois bibliothèques ont accepté de répondre aux questions qui leur ont été posées : celles de Boston, de Cincinnati et de Los Angeles.

3.2.1.1 The Boston Public Library¹¹

Le réseau des bibliothèques municipales de Boston se situe dans la ville du même nom, dans l'État du Massachusetts. La bibliothèque principale du réseau est, avec plus de 23 millions de documents, la troisième bibliothèque des États-Unis, juste derrière la bibliothèque du congrès de Washington et la bibliothèque principale du réseau new-yorkais. (Boston Public Library 2017)

L'idée de bâtir un réseau de bibliothèques municipales à Boston remonte en 1826, mais le manque de fonds, de motivation et d'avis favorables empêcheront la naissance de ce projet jusqu'en 1848. C'est la rivalité avec la ville de New-York et plusieurs donations faites par des particuliers qui permettront enfin la réalisation de ce projet soutenu par un arrêt de la cour générale du Massachusetts. (Boston Public Library 2017)

Le catalogue de la bibliothèque municipale est vertigineux et propose des CDs, des DVDs, plusieurs accès en ligne à des bases de données, des livres bien sûr mais aussi des audio books et de multiples revues et périodiques en plus des fonds numériques variés. Il propose également l'accès à diverses ressources gratuites en lignes telles que des e-books ou des vidéos. (Boston Public Library 2017a)

¹¹ Entretien avec M. Gail J. Fithian, bibliothécaire dans le service de référence de la bibliothèque publique de Boston, Boston, le 05 juin 2017

La bibliothèque offre de nombreuses animations, mais également quantité de cours et formations. Ces dernières portent parfois sur les ressources gratuites disponibles en ligne. Les cours sont donnés par des bibliothécaires et montrent aux lecteurs comment s'inscrire sur les différentes bases de livres en ligne, mais surtout comment naviguer sur ces sites afin de trouver la ressource désirée. Diverses formations sur les réseaux sociaux sont également proposées et il y a déjà eu, à plusieurs reprises, des leçons portant sur la création de vidéos pour la plateforme Youtube et des leçons de création d'enregistrements audio pour la plateforme webradio *Pandora*. Le calendrier change chaque mois, offrant un panel important et intéressant d'activités, de formations et d'animations.

Si le réseau n'offre à priori pas de cours d'écriture de fanfiction, il organise cependant des ateliers d'écriture durant lesquels les participants sont libres d'écrire sur le sujet qui leur plaît.

Le réseau propose également l'accès à deux fablabs. Le premier, réservé aux adolescents, est nommé « the Lab » et se situe dans la *Central Library*, la bibliothèque principale du réseau, plus particulièrement dans l'espace dédié aux adolescents : le *Teen-central*. Un autre espace fablab, celui-ci dédié aux adultes, se trouve dans la Kirstein Business Library. Dans ces espaces, du matériel pour réaliser des films, des outils informatiques et divers dispositifs de projection sont à disposition du public, proposant à ce dernier de mettre la main à la pâte en créant ses propres ressources numériques.

En ce qui concerne les livres auto-publiés, le réseau n'en achète pas beaucoup. Cette absence s'explique par la méthode d'acquisition de la bibliothèque qui passe par un fournisseur précis. Dans le cas où un document n'est pas présent dans le catalogue de ce fournisseur, son acquisition devient laborieuse et coûteuse. Cet intermédiaire ne se contente pourtant pas de proposer les ouvrages issus des grosses maisons d'édition, il propose également des ouvrages issus d'éditeurs plus modestes.

La bibliothèque municipale de Boston n'a pas pour mission de promouvoir les productions locales, elle doit par contre préserver et proposer un accès aux archives historiques de la société bostonienne. Elle doit également répondre aux besoins de la population en matière de culture, d'éducation et d'information. La bibliothèque promeut ses différentes activités : ainsi, si elle avertit le public des conférences d'auteur organisées dans ses locaux, elle ne fait pas pour autant la publicité de l'auteur lui-même.

Les nouvelles acquisitions sont annoncées sous forme de listes et les bibliothécaires compilent dans des recueils des recommandations de lectures ou des livres traitant d'un sujet décidé à l'avance.

3.2.1.2 The Public Library of Cincinnati and Hamilton County¹²

Situé en Ohio, le réseau des bibliothèques publiques de Cincinnati et comté d'Hamilton est un réseau comprenant 41 bibliothèques en plus de la bibliothèque principale située dans le centre-ville de Cincinnati. Fondée en 1802, la bibliothèque n'est devenue publique qu'en 1853. Pour récompenser son service au public de grande qualité, la bibliothèque a reçu en 2005 le *John Cotton Dana Public Relations Award* qui récompense les bibliothèques ayant des relations au public exceptionnelles (Public Library of Cincinnati and Hamilton County 2017).

La bibliothèque fournit un catalogue électronique comprenant des e-books, des e-audiobooks, plusieurs accès à des bases de données de recherche, à diverses plateformes de e-learning, musiques, magazines et streaming de vidéos et Tv shows dont une section spécifiquement dédiée aux enfants. Pour accéder à ces ressources, il faut être enregistré dans la bibliothèque et sur la plateforme fournisseuse du service (The Public Library of Cincinnati and Hamilton County 2017).

En raison de l'énorme charge de travail que cela représente et du temps que cela prendrait, la bibliothèque ne propose pas de contenus issus des Creative Commons ou de l'auto-publication à moins que ces travaux n'aient été demandés par des usagers, auquel cas elle les achète et les ajoute à son catalogue. Elle n'hésite d'ailleurs pas à conseiller des ressources disponibles en libre-accès si elle pense que les lecteurs peuvent en tirer quelque chose.

Le travail de sélection est considéré comme redondant car les différentes bibliothèques du réseau offrent des accès internet et des accès wifi. Les usagers peuvent donc accéder à ces ressources par eux-mêmes, d'autant plus que les moteurs de recherche sont généralement bien fait, tel celui de Youtube.

Elle fournit néanmoins des accès privilégiés aux contenus que ses membres ont eux-mêmes digitalisés. On y trouve diverses collections de photos telles que celles des

¹² Entretien avec M. Ben Lathrop, manager du service d'information et de référence de la bibliothèque publique de Cincinnati et Hamilton County, Cincinnati, le 23 mai 2017

inondations de la rivière Ohio, des planches ornithologiques d'Audubon ou des panoramas du XIX^{ème} siècle.

Pour rester en contact avec ses usagers, la bibliothèque possède des comptes sur les réseaux sociaux suivants : Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Tumblr, Pinterest, Slideshare, Flickr, Youtube et Google+. Elle possède également ses propres applications et un flux RSS. Elle produit ses propres contenus Youtube et les relaie grâce à ses différents réseaux sociaux. Malheureusement, pour beaucoup de ces activités, comme la lecture de livres d'enfant en ligne, il est impératif d'obtenir le consentement de l'auteur et de l'éditeur, quitte parfois à devoir acheter les licences.

3.2.1.3 La Bibliothèque publique de Los Angeles¹³

La première bibliothèque du réseau a été construite en 1926, dans le centre-ville de Los Angeles. Originellement nommée « Central Library », son nom a changé en l'honneur du précédent maire de la ville : Richard Riordan. Son architecture, qui fait penser à un temple, est inspiré des modèles de l'Égypte ancienne et est directement issue de l'imagination de son architecte, Bertram Grosvenor Goodhue. La bibliothèque a été plusieurs fois récompensée pour son service au public et pour son aide dans le domaine de l'éducation, de la finance, de l'accès à la santé et pour ses services liés au bien-être (Los Angeles Public Library 2017).

La bibliothèque fournit un catalogue numérique attractif avec notamment des livres interactifs pour les enfants, diverses expositions numériques en plus des services désormais traditionnels : e-books, e-audiobooks, formations en ligne, bases de données, etc. (Los Angeles Public Library 2017a).


La bibliothèque possède un portail permettant l'accès à des productions auto-publiées ou autoéditées d'auteurs locaux. Il s'agit d'une création du magazine *Library Journal*, en collaboration avec une compagnie nommée *BiblioBoard*. Les usagers peuvent téléverser leur e-book dans la base et celui-ci sera par la suite disponible dans la collection numérique de la bibliothèque et dans celui des autres bibliothèques participantes dans l'État de Californie. Des équipes de critiques passent en revue les textes soumis et sélectionnent les meilleurs titres qui seront promus dans l'ensemble du réseau. Cela permet aux lecteurs de partager leur travail sans pour autant donner du travail aux

¹³ Entretien avec Mme. Catherine Royalty, Manager des acquisitions de la bibliothèque publique de Los Angeles, Los Angeles, le 22 mai 2017

bibliothécaires sur place, le support technique et l'équipe de curation ne faisant pas partie de la bibliothèque : il s'agit de services externes.

Tous les mardis et jeudis, la bibliothèque propose des *Tech TryOut*, il s'agit d'ateliers informatiques permettant aux usagers de découvrir les dispositifs de lecture en ligne (tablettes, liseuses, ordinateurs) ou d'amener leur propre matériel pour mieux en comprendre leur fonctionnement. Elle propose également divers ateliers pour mieux maîtriser les outils informatiques (Los Angeles Public Library 2017a).

Figure 12: Tech TryOut et événements informatiques liés



Date(s): Every Tuesday and Thursday from 12 pm - 1 pm in the Central Library Lobby

Location: Central Library

Audience: Adults, Teens

Category: Computer Class

Description: Central Library Lobby

Did you know that LAPL lends digital books, audiobooks, movies, music, magazines, newspapers, comic books and more to our patrons on their smartphones, tablets, laptops, or desktop computers? You'll find the Tech TryOut Cart in the lobby every Tuesday and Thursday from 12:00 pm to 1:00 pm with a selection of devices you can use to try out these services, or, you can bring your own smartphone, tablet, or laptop computer for hands-on help with the library's digital media.

Related Events

- Tuesday, Jul 11, 2017
2:00pm
[Computer Comfort](#)
Central Library
- Wednesday, Jul 12, 2017
2:00pm
[More Computer Comfort](#)
Central Library
- Thursday, Jul 13, 2017
2:00pm
[Ayuda con Computación](#)
Central Library
- Tuesday, Jul 18, 2017
2:00pm
[Introduction to Microsoft Word](#)
Central Library
- Wednesday, Jul 19, 2017
2:00pm
[Google It! 101 - Internet Search Basics](#)
Central Library
- Thursday, Jul 20, 2017
2:00pm
[Google It! 102 - Shortcuts & Search Tips](#)
Central Library

(Los Angeles Public Library 2017)

3.2.2 Canada

Trois bibliothèques canadiennes ont accepté de répondre au questionnaire qui leur a été envoyé : celles de d'Ottawa, de Saskatoon et celle de Winnipeg.

3.2.2.1 La Bibliothèque publique d'Ottawa¹⁴

Suite à une donation de la Carnegie Foundation, la bibliothèque publique d'Ottawa a été fondée en 1906. La bibliothèque se situe à Ottawa, dans la province d'Ontario, au

¹⁴ Entretien avec Mme. Cindy Lebas, bibliothécaire au département d'élaboration des programmes de la bibliothèque publique d'Ottawa, Ottawa, le 01 juin 2017

Canada. C'est aujourd'hui la plus grande bibliothèque bilingue d'Amérique du Nord. Jusqu'en 2001, date de fusion territoriale d'Ottawa, la bibliothèque était composée de onze bibliothèques satellites. Elle est aujourd'hui divisée en districts et comtés, avec un système central facilitant les emprunts à distance, l'échange d'informations et améliorant le choix de livres dans le catalogue. (Ottawa Public Library 2017)

La bibliothèque ne possède pas de catalogue de ses collections en ligne propre, mais elle propose des accès à diverses bases de données d'e-books, de films à la demande ou d'articles scientifiques. Son offre numérique est importante et variée, cependant elle ne comporte pas de produits issus des Creative Commons, de livres auto-publiés ou de livres hors droit. Pour ces derniers, certains sont proposés par les bases de données dont la bibliothèque fournit l'accès. (Bibliothèque publique d'Ottawa 2017)

Cependant, la bibliothèque a mis en janvier 2016, avec l'aide de l'ambassade des États-Unis, un espace fablab, *Imagine*, et propose des formations sur les nouvelles technologies présentes sur place dont :

- Impression et modélisation 3D
- Tailleuse au laser
- Montage sonore, de photos et de vidéos
- Écran vert et équipement vidéo
- Outils à main et électroniques
- Tableau blanc mur à mur

La bibliothèque propose des modèles d'imprimante issus du site web *Thingiverse* et demande aux usagers le respect des droits d'auteur.

Sont également proposés des accès à des baladodiffusions (podcasts) et à une chaîne Youtube. La bibliothèque reste en communication avec ses lecteurs via ses différents réseaux sociaux : Facebook, Twitter, Pinterest et Instagram. Elle possède également un blog et ses propres applications pour tablettes et smartphones.

Des formations ou animations sur des documents en libre accès pourraient être envisagées si une demande en ce sens venait des usagers, ce qui n'est pour l'instant pas le cas.

3.2.2.2 The Saskatoon Public Library¹⁵

Le réseau de la Saskatoon Public Library se situe, comme son nom l'indique dans la ville de Saskatoon, dans la province du Saskatchewan, au Canada. Elle est composée, depuis 2016, de neuf bibliothèques satellites et sa maison centrale est la Bibliothèque de Frances Morrison, inaugurée en 1966. (Saskatoon Public Library 2017)

Le réseau offre des accès à des e-books, e-audiobooks, émissions en streaming, bases de données et services de e-learning et d'autres offres en ligne à condition d'être inscrit. (Saskatoon Public Library 2017a)

En ce qui concerne les ressources numériques alternatives, la bibliothèque achète régulièrement des livres auto-publiés en utilisant les mêmes critères de sélection que pour le reste de sa collection. Elle se fonde sur les critiques et sur la qualité des documents. Un projet récemment mis en place est l'achat de livres autoédités via Kickstarter, la plateforme de financement participatif.

Si la bibliothèque n'investit pas pour l'instant dans l'achat de fanfiction, cela pourrait devenir une possibilité si les fanfictions gagnent en popularité et si elles sont éditées dans des formats permettant leur inclusion dans la collection numérique.

Pour les vidéos hébergées en ligne, il n'est pas rare que la bibliothèque partage des liens vers des podcasts locaux ou vers des tutoriaux intéressants, elle n'a cependant pas créé de contenu original. Toutefois, la bibliothèque partage sur sa chaîne Youtube une série Facebook live nommée « Music Monday ».

Afin de rester en contact avec ses lecteurs, la bibliothèque possède un compte sur Youtube, Facebook, Instagram et Twitter.

3.2.2.3 The Winnipeg Public Library¹⁶

Située à Winnipeg, la plus grande ville et la capitale de la province du Manitoba, au Canada, la bibliothèque publique de Winnipeg est un réseau de bibliothèques situées sur 20 sites. La bibliothèque-mère est nommée « millenium Library » et a été ouverte en

¹⁵ Entretien avec Mme. Katie Edwards, manager des initiatives digitales de la bibliothèque publique de Saskatoon, Saskatoon, le 25 mai 2017

¹⁶ Entretien avec Mme. Sophie Firby, coordinatrice administrative pour les services d'information et de services virtuels de la bibliothèque publique de Winnipeg, Winnipeg, le 24 mai 2017

1977 sous un autre nom : Centennial Library et sa rénovation, qui lui a donné son nouveau nom, a eu lieu en 2008 (Winnipeg Public Library 2017).

La bibliothèque possède une offre numérique vaste et intéressante. Elle offre des accès internet dans ses différents sites, divers e-books, e-audiobooks et des accès à des bases de données (Winnipeg Public Library 2017a).

Elle possède également une bibliothèque digitale nommée PastForward. Tous les documents inclus dans cette dernière sont édités sous licence libre avec pour seule condition de citer la bibliothèque comme auteur-source lors d'une utilisation/réutilisation. On y trouve entre autres deux collections de cartes postales anciennes (assez pour avoir perdu leur droit d'auteur), une collection d'enregistrements audio, « Voices of the North End » qui lui a été donnée par un auteur local et un certain nombre de documents numérisés par la bibliothèque de Winnipeg.

La raison pour laquelle la bibliothèque ne s'est pas encore aventurée dans le monde de l'autoédition et de la fanfiction, est liée au travail que représente l'établissement d'un site permettant d'accueillir convenablement une telle collection. Elle s'est renseignée sur les offres de fournisseurs qui proposent des solutions clés en main pour de tels produits. Cependant, ces produits n'ont pas encore été suffisamment testés ou ne sont pas assez complets pour constituer une offre intéressante. Néanmoins, un nouvel espace de création va voir le jour dans une des bibliothèques du réseau et ce sera peut-être l'opportunité de travailler avec des auteurs locaux et les aider à l'auto-publication à travers des ateliers d'édition et des formations sur l'utilisation des outils web. Jusque-là, le seul service que le réseau est en mesure d'offrir à ces auteurs est des conseils sur l'auto-publication sur une de leurs plateformes-partenaires.

En ce qui concerne la publication sur des réseaux d'hébergement de vidéos, un projet avait été envisagé, mais devant la masse de travail que représentaient la création du contenu et le maintien de cette plateforme, le projet a été abandonné.

Un podcast va prochainement être lancé sur un de leurs sites internet. Il s'agira de quatre bibliothécaires animant un club de lecture, discutant de lectures qu'ils ont aimées où qu'on leur a demandées de lire. Ce projet en est encore à l'étape pilote, mais pourrait devenir récurrent en fonction de son succès.

3.2.3 France

Pour la France, une seule bibliothèque a accepté de répondre aux questions qui lui ont été envoyée : la bibliothèque de Cleunay. Parce qu'une seule bibliothèque ne suffisait pas, deux autres exemples ont été choisis, tirés de la littérature : celui de la médiathèque

Aragon et celui de La médiathèque Intercommunale Ouest Provence. Ces deux bibliothèques étaient particulièrement intéressantes au vu des projets qui y ont été mis en place.

3.2.3.1 La bibliothèque de Cleunay, Rennes¹⁷

La bibliothèque de Cleunay est l'une des 11 bibliothèques de quartier de la ville de Rennes. Ce réseau est complété par un service de médiation.

La première bibliothèque de la ville a été fondée en 1733 et servait alors à aider les avocats dans leur fonction, le prix des livres étant très élevé, particulièrement dans ce domaine d'activité. C'est au fil du temps que la bibliothèque initialement privée, a accueilli un public de plus en plus large, sans pour autant autoriser les livres à sortir de ses locaux. La bibliothèque est nommée municipale en 1803, suite à un arrêté préfectoral. Ce n'est cependant qu'entre 1960 et 2005 que la bibliothèque de Rennes a pris le visage qu'elle a aujourd'hui avec ses multiples bibliothèques de quartier, leur ouverture se faisant graduellement. La bibliothèque de Rennes-métropole fut la première bibliothèque de France à adopter la radio-identification (RFID) pour le prêt et le retour de ses documents. (Bibliothèques de Rennes 2017)

Si la bibliothèque de Cleunay est si intéressante, c'est grâce à une animation particulière organisée par deux de ses animateurs, Léa Lacroix, à l'époque chargée de projets numériques à la bibliothèque, et Patrick Boulat : deux jours autour de Youtube. Leur expérience a été largement documentée et l'un d'eux a accepté de répondre à quelques questions qui lui ont été adressées par courriel.

Ce projet est né de la volonté de valoriser une culture émergente dont la place en bibliothèque est proportionnellement inverse à celle qu'elle a dans les pratiques quotidiennes du public. Il ne faisait pas partie d'un projet global, bien que plusieurs *bibliobox*, des procédés permettant la diffusion d'œuvres libres soient disponibles dans leurs succursales et que leur portail internet répertorie du contenu en libre accès. La documentation intensive du projet a pour but de renseigner l'expérience dans le cadre de la communauté de professionnels de la lecture nommée « Docarennnes » et pourquoi pas à pousser d'autres membres à tenter, à leur tour, l'expérience.

¹⁷ Entretien avec M. Patrick Boulat, bibliothécaire à la bibliothèque de quartier de Cleunay, Rennes, le 15 juin 2017

L'événement s'est déroulé les 20 et 21 octobre 2015. La première journée était un stage destiné aux adolescents avec pour but de leur faire découvrir « les techniques pour écrire, tourner, monter une vidéo, les spécificités et les codes de la vidéo sur Youtube » (Auregann 2015). La seconde journée était une table ronde suivie d'une séance de dédicaces avec trois youtubeurs spécialisés en vulgarisation scientifique : Patrick Baud, qui anime la chaîne Axolot, dédiée aux sources d'étonnement, Benjamin Brillaud, qui anime la chaîne Nota Bene, dédiée à l'histoire et Hubert (son nom de famille reste un mystère), propriétaire de la chaîne Metalliquoi qui traite de la musique métal avec pour but de la dédramatiser. Si la première journée rassemblait neuf adolescents motivés, la seconde journée a attiré plus de 200 personnes qui ont été accueillies dans une salle réservée pour l'occasion.

L'événement en lui-même n'est pas la seule partie de l'expérience à être documentée. On y trouve également les différentes étapes de l'organisation, dont le moyen utilisé pour contacter ces trois personnalités (via leur page Youtube ou leur Facebook), la communication de l'événement (essentiellement en ligne), le budget, etc. La conférence a ensuite pu être mise entièrement en ligne sur Soundcloud, permettant à un lectorat non présent d'en découvrir le contenu.

En ce qui concerne la première journée, le même souci du détail est entrepris : déroulement de la journée, les différentes vidéos visionnées pour apprendre, les tâches qui ont été données aux Youtubeurs en herbe, la longueur de ces dites tâches et les résultats obtenus.

À la fin de l'expérience, on trouve un débriefing sur les erreurs, les améliorations et les points forts de l'événement. Patrick Boulat déclare que, si l'événement lui-même a amené un public inhabituel (beaucoup d'adolescents et de jeunes adultes), il n'est pas certain que ce public se soit rendu plus fréquemment à la bibliothèque par la suite.

L'expérience a été retentée en 2016. Si la table ronde a amené un peu moins de monde que la précédente (150 personnes), l'atelier qui suivait pour les adultes, où les youtubeurs eux-mêmes répondaient aux questions de cinéastes en herbe, a bien fonctionné. Patrick Boulat, désormais responsable de cette animation, cherche un moyen de la rendre pérenne.

3.2.3.2 La Médiathèque Aragon, Choisy-le-Roi

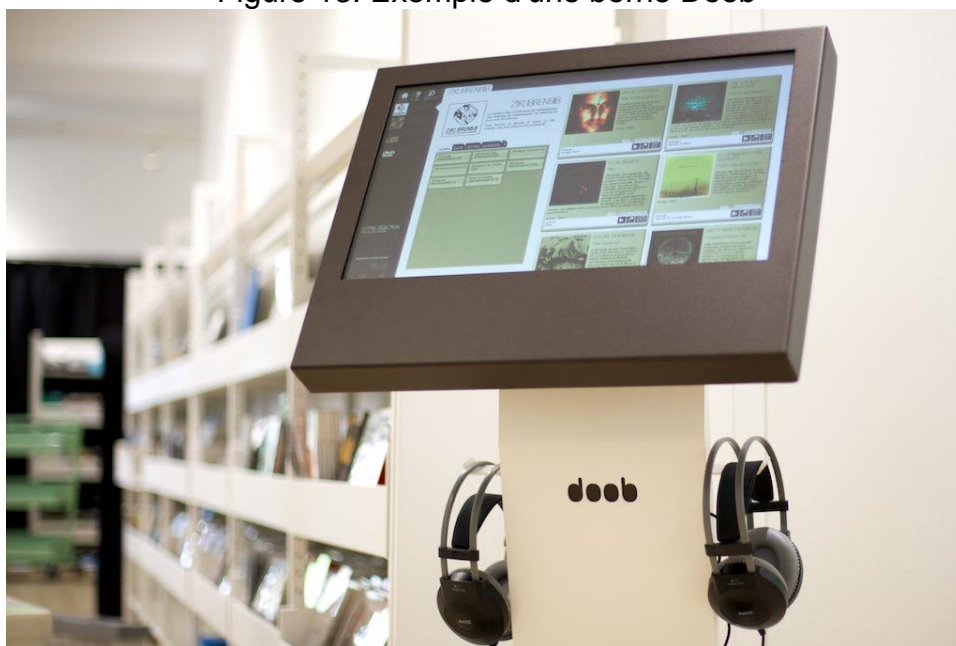
La médiathèque Aragon est un bâtiment récent, bâti en octobre 2013 sur les rives de la Seine et issu de l'esprit des architectes Brenac et Gonzalez & associés. Le bâtiment est particulier puisque le rez-de-chaussée est conçu pour pouvoir être abandonné aux

inondations de la Seine, accueillant donc des expositions temporaires ou se transformant en espace d'animation le reste du temps. La médiathèque prend donc véritablement place au premier étage de ce bâtiment tout en formes géométriques (Fevre 2014).

Loin de se contenter des habituels services, la médiathèque a fait le choix de la technologie en proposant des bornes de consultation d'œuvres libres en plus d'une offre numérique importante : postes informatiques, tablettes et espaces dédiés aux jeux vidéo. Au lancement, c'est une quinzaine de bornes qui sont disponibles, ces dernières proposant de la musique libre, soit parce que cette dernière n'est plus couverte par le droit d'auteur, soit par que les différents compositeurs ont fait le choix de proposer leur production sous licence libre, telle que les licences Creative Commons. Ces bornes proposent non seulement la consultation de ces œuvres mais également leur téléchargement, soit via une clé USB, soit via un courriel qui peut être envoyé depuis la borne elle-même (Texier 2016).

Ces bornes sont une création de la société bordelaise Doob. Depuis 2007, la société offre la possibilité aux bibliothèques et médiathèque de partager des savoirs communs en adoptant leurs bornes ou en installant leur logiciel sur un parc informatique ou sur des tablettes. Toutes les œuvres présentées peuvent être copiées dans un cadre non commercial, il s'agit d'« une incitation au partage et une volonté de l'auteur de voir ses œuvres circuler » (Doob 2017).

Figure 13: Exemple d'une borne Doob



(© doob – licence Creative Commons by 2.5)

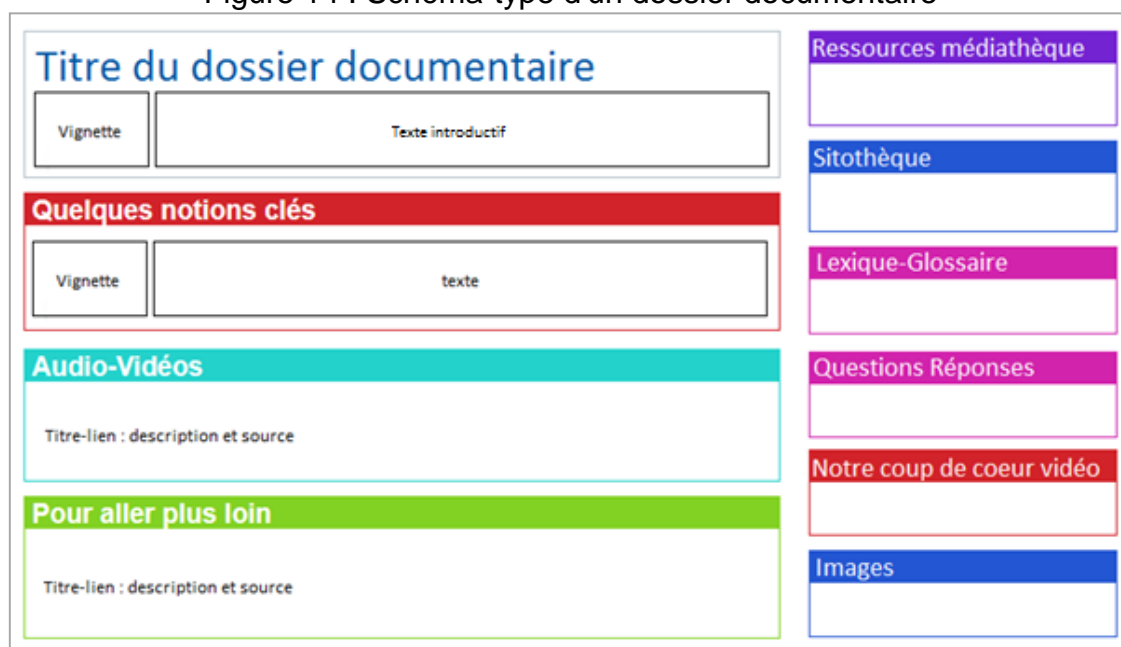
Les œuvres sont pour l'instant principalement musicales – 5000 titres du domaine public et 18'000 titres en licence libre – mais la borne permet également la diffusion de fichier au format ePub et PDF, il est donc prévu prochainement d'ajouter des livres et même des images et textes d'archive. La borne permet par ailleurs de lire des CDs et des DVDs, multipliant ses possibilités en bibliothèque. (Doob 2017)

3.2.3.3 La médiathèque Intercommunale Ouest Provence

C'est en 1974 que la première bibliothèque du réseau Ouest-Provence voit le jour, mais ce n'est qu'en 1982 que le réseau s'organise autour de la Bibliothèque Publique Intercommunale. Depuis, le réseau ne cesse de se développer. En 1997 et 1998, les espaces de la médiathèque Intercommunale de Fos-sur-Mer sont organisés en 5 grands pôles (Art et loisirs, Langues et littérature, Société, Civilisation et Science et techniques), permettant aux usagers une recherche simplifiée, ces thèmes seront ensuite repris par l'ensemble des bibliothèques et médiathèques du réseau. Elle propose un catalogue numérique riche et diversifié et de nombreux dossiers documentaires (Médiathèque Intercommunale 2017).

Ce sont justement ces dossiers qui vont être abordés ici puisqu'ils amènent une nouvelle façon de présenter l'information tout en la complétant par des ressources en ligne et des autres services de la bibliothèque, tel que leur service de questions-réponses.

Figure 14 : Schéma-type d'un dossier documentaire



(D'après Médiathèque Intercommunale 2017)

Comme on peut le voir sur le schéma ci-dessus, le dossier commence par un texte introductif accompagné d'une vignette en relation avec le thème abordé. Cette

introduction est signée, datée et un e-mail de contact est donné, probablement dans le cas où les lecteurs voudraient en savoir plus. Dans l'espace suivant, on y trouve des notions-clés, toutes accompagnées d'une petite vignette. Les espaces les plus intéressants sont ceux présents en dessous et ceux remplissant la marge de droite. On y trouve de multiples ressources, certaines sur place, comme les ressources de la médiathèque, et d'autres sont des liens vers des sites web, vidéos ou vers d'autres services de l'institution, tel que le service de référence.

Ces dossiers concernent de multiples sujets et le format peut se décliner à l'infini. La preuve, la bibliothèque propose un autre format : les webzooms. Directement inspirés par les dossiers thématiques, les webzooms ont été constitués sur Pinterest, le réseau social permettant d'organiser un sujet par vignette, et mettent en avant des informations obtenues sur divers réseaux sociaux, blogs ou sites internet (Médiathèque intercommunale 2017).

3.3 Catalogue de bonnes pratiques

À partir de ces différents témoignages et des considérations qui les ont précédés, il est possible de nommer quelques grandes lignes qui doivent servir à poser de bonnes bases en matière de numérique et plus particulièrement en matière de numérique alternatif. Ces grandes lignes sont au nombre de sept.

3.3.1 Innover en bibliothèque

Dans un article de Clémence Jost traitant de l'innovation en bibliothèque, le constat est sans appel : les bibliothèques, pour espérer perdurer à travers le temps, doivent impérativement innover, voire anticiper les futurs changements et les futures tendances, qu'elles soient numériques ou non. La bibliothèque municipale de Nîmes, citée en exemple dans cet article l'illustre bien. Depuis 2003, la bibliothèque a mis à disposition du public un « laboratoire des usages numériques », nommé *Labo*², qui « vise à favoriser l'émergence de nouveaux usages du numérique grâce à la bibliothèque et ses publics, en s'appuyant également sur la créativité d'artistes, de développeurs, d'associations et d'autres professionnels des secteurs culturels et éducatifs » (Jost 2017).

Les différentes bibliothèques étudiées ci-dessus illustrent également bien ce concept d'innovation. Les Fablabs présentés par les bibliothèques d'Ottawa et de Boston permettent cette innovation en proposant au public de faire des recherches et de réaliser leurs idées, de donner vie à leurs concepts.

De la même façon, le catalogue de la bibliothèque de Cincinnati, qui combine les différents supports au sein d'un même catalogue, montre qu'un même document doit se

décliner sous plusieurs formes, anticipant les besoins des lecteurs en la matière. Elle agit d'ailleurs de même en mettant à disposition leurs archives institutionnelles, élargissant son public potentiel aux chercheurs et universitaires qui pourraient potentiellement vouloir trouver de telles ressources.

Enfin, la médiathèque intercommunale prouve par ses fiches thématiques qu'obtenir une information peut se faire par de multiples entrées et que toutes ces entrées sont réfléchies par la bibliothèque. Celle-ci ne se contente plus de proposer une offre, elle anticipe le besoin d'information et les différents moyens de l'obtenir, les lecteurs n'étant pas tous intéressés par le même accès et n'ayant pas tous les mêmes capacités de recherche et d'attention.

Florence Muet (2008), dans le compte rendu d'une journée d'étude portant sur l'innovation en bibliothèque, déclare :

« Il ne s'agit pas toujours forcément d'innovation au sens de création de services qui n'existaient pas avant, mais plus globalement d'une vision totalement renouvelée de la fonction documentaire, qui amène à mettre en œuvre différemment des services assurés depuis finalement longtemps pour certains ».

3.3.2 Développer des nouveaux services : pousser un concept jusqu'au bout

Innover en bibliothèque est une bonne chose mais un concept important sous-tend cette innovation. Il se décrit de la même façon que le concept « die and retry », très présent dans certains jeux vidéo : tant qu'un principe n'est pas totalement maîtrisé, il est indispensable de le reprendre inlassablement jusqu'à en avoir une parfaite maîtrise. Deux éléments sont importants :

- Se concentrer sur un objectif unique
- Tenter plusieurs approches

Pour illustrer ces deux points, la bibliothèque de Cleunay et son atelier autour de Youtube est un bon exemple. Leur objectif est d'organiser une animation comprenant un atelier et une rencontre avec des Youtubeurs de renom afin d'attirer un public inhabituel et de proposer quelque chose de nouveau dans le domaine des bibliothèques municipales. Entre la première et la seconde édition, cet objectif n'a pas changé. Par contre, la manière d'y arriver a été légèrement modifiée : durant la seconde édition, les Youtubeurs ont également participé à l'atelier de création de vidéo, ce qui n'était pas le cas lors de la première. Le résultat obtenu en a été modifié et à partir de ce dernier, il est ensuite possible de penser à une nouvelle recette, celle-ci pouvant alors se révéler

plus ou moins intéressante, ce qui permet par la suite de dresser un bilan qui servira de base pour une édition future.

La bibliothèque d'Ottawa est également un bon exemple. Un entretien avec Mme Cindy Lebas, bibliothécaire au département d'élaboration des programmes de la bibliothèque, a révélé que leur préoccupation actuelle était leur Fablab, récemment créé. Un entretien plus poussé par Skype a révélé que la bibliothèque et son équipe ne pensent pas lancer de nouveau projet avant d'avoir des résultats permettant un premier bilan des activités autour de ce projet, celui-ci ayant demandé des investissements importants tant financiers qu'humains. Néanmoins, si ce bilan devait se révéler négatif ou peu satisfaisant, plusieurs pistes d'amélioration ont d'ores et déjà été considérées.

3.3.3 Faciliter l'accès à l'information

Ce concept rappelle le rôle premier des bibliothèques qui était de rendre disponibles des documents permettant une élévation intellectuelle. Comme montré plus tôt, le problème aujourd'hui n'est plus d'avoir accès à l'information mais d'y avoir accès de manière optimale : rapidement, efficacement tout en pouvant choisir la forme que doit prendre ce résultat. Ce choix et ces possibilités ont rendu le public exigeant, celui-ci n'hésitant pas à renoncer si la recherche ne remplit pas un critère (Muet 2008).

L'exemple de la bibliothèque de Winnipeg est parlant. Parce qu'elle n'a pas pu trouver une solution optimale pour présenter des œuvres autoéditées, elle y a renoncé pour le moment. En effet, offrir ce service d'une manière non optimale était une garantie que le public ne s'y intéresse pas, l'offre ne répondant ni à ses besoins, ni à ses envies.

Un exemple inverse est celui de La médiathèque Intercommunale Ouest Provence et ses fiches thématiques. L'information est délivrée de manière succincte et efficace, avec plusieurs possibilités de consultation, anticipant ainsi les besoins des différents usagers.

La bibliothèque ne doit pas se contenter de fournir des informations, mais elle doit les fournir de la bonne façon, celle-ci devant être adaptée au public. Selon Clémence Muet (2008), « une bibliothèque n'est plus un réservoir mais un nœud de circulation du savoir ».

3.3.4 Penser à l'utilisateur

Pendant longtemps, une bibliothèque ne se définissait que par sa collection et la richesse de celle-ci faisait sa légitimité. Certains usagers venaient de très loin pour avoir la chance de consulter tel ouvrage ou tel objet d'une collection. Aujourd'hui, la tendance s'inverse : internet permet à l'utilisateur de faire venir à lui les collections de la bibliothèque via les différents dépôts institutionnels et les différentes expositions virtuelles

fréquemment renouvelées. Néanmoins, cette tendance oblige les bibliothèques à y répondre, sous peine de cesser simplement d'exister aux yeux des lecteurs. Comment, dans ce contexte, continuer à attirer des lecteurs physiques à la bibliothèque et qu'est réellement un lecteur ? Doit-on le définir par sa présence en bibliothèque, par ses emprunts ou peut-on considérer comme lecteur toute personne usant des services de la bibliothèque, même à distance ? (Moeschler 2017)

Les services de références sont un parfait exemple de cette nouvelle relation que les bibliothèques souhaitent offrir : ils permettent une relation privilégiée entre l'usager qui pose sa question et le service de référence qui, pour y répondre, va considérer la personne elle-même, le contexte dans lequel s'inscrit sa demande et les éventuelles spécificités qui peuvent en découler. Une fois la réponse donnée, le service ne s'arrête pas là, l'usager a la possibilité d'approfondir un point ou de demander des éclaircissements, il s'agit donc réellement d'une relation privilégiée. Cette dernière n'est véritablement possible qu'à travers une discussion numérique, celle-ci pouvant parfois être difficile à mettre en place directement en personne, la recherche qu'elle demande se mettant en travers du chemin. (Nguyen 2012).

Cette nouvelle relation doit également être réfléchie dans les offres présentes physiquement en bibliothèque, en plus des offres traditionnelles de médiation (heure du conte, rencontre avec les auteurs, etc.) : que peuvent-elles apporter de plus ?

3.3.5 Former l'usager : indépendance ou Co-dépendance

Que ce soit en bibliothèque publique ou en bibliothèque universitaire, il est intéressant de constater que l'usager a tendance à demander une information plutôt que de tenter dans un premier temps de la rechercher par lui-même. Cela vient d'un constat simple : malgré des outils toujours plus simples, devant la masse d'information disponible comme résultat de la moindre recherche, ils ne parviennent pas à s'y retrouver.

Si c'est effectivement une des missions des services de questions/réponses, d'autres services et offres ont été mis en place pour répondre à ce besoin de savoir chercher ou de savoir trouver. Selon Roy Tennant (2001), « seuls les bibliothécaires aiment chercher les lecteurs, eux, préfèrent trouver ». C'est assez vrai, néanmoins, il est bien utile pour les lecteurs de savoir chercher lorsque les bibliothécaires ne sont pas là pour l'aider. Ainsi, les bibliothèques universitaires ont mis en place des cours aidant les étudiants et chercheurs dans leurs démarches, à l'image des Midis de l'info scientifique de l'Université de Genève (Unige) qui proposent des formations variées que les apprenants peuvent immédiatement mettre en pratique par la suite.

Dans les bibliothèques publiques, ces formations prennent généralement la forme d'ateliers pratiques ou de discussions libres avec les bibliothécaires qui se retrouvent ainsi conseillers informatiques ou spécialistes en tablette et liseuse. Les différentes bibliothèques interrogées ont toutes des ateliers de ce type, organisés à intervalles réguliers, comme le montre l'exemple de la bibliothèque publique de Los Angeles, cité peu avant.

3.3.6 Collaborer avec l'utilisateur

Un élément qui peut paraître peu familier à la plupart des bibliothèques européennes, c'est la collaboration active que les bibliothèques américaines et canadiennes ont avec leur lectorat. Celui-ci a la possibilité de s'exprimer lors d'implémentations de nouveaux programmes ou de nouvelles installations. Tout projet de rénovation est soumis à l'avis des lecteurs et ceux-ci ont du poids en ce qui concerne les décisions de la bibliothèque.

Silvère Mercier (2008) souligne combien il est important pour les bibliothèques de penser à co-construire les services et les collections avec les usagers. Les contenus produits par une bibliothèque proviennent habituellement des membres de cette bibliothèque, les bibliothécaires, laissant de côté les multiples avis que pourraient fournir des lecteurs motivés à participer à la vie de la bibliothèque.

Ce concept a pour avantage de donner envie aux lecteurs de revenir pour avoir la possibilité de voir leur choix parmi ceux de la bibliothèque. Cela permet une valorisation de l'opinion publique. Plusieurs catalogues proposent aujourd'hui aux lecteurs de donner leur avis et de partager leur expérience, mais ce catalogue ne reste qu'un aspect de la bibliothèque, bien qu'important. Le lecteur doit sentir qu'il est écouté pour avoir envie de s'impliquer.

Un exemple est celui de la bibliothèque de Cincinnati qui intègre les demandes numériques des lecteurs dans son catalogue. Faisant de celui-ci un catalogue dont le contenu est co-créé avec son lectorat, le rendant par là-même plus intéressant aux yeux de celui-ci.

3.3.7 Optimiser son catalogue

Le catalogue est depuis plusieurs années au centre des préoccupations des bibliothèques, particulièrement depuis l'apparition d'Amazon, le site de vente en ligne et son catalogue collaboratif qui suggère des lectures en fonction des achats préalablement faits. Cette suggestion était auparavant attribuée aux libraires et bibliothécaires qui étaient alors capables de conseiller une lecture selon ce que vous aviez lu auparavant. Cette capacité n'a bien entendu pas disparu des bibliothèques, néanmoins, elle est

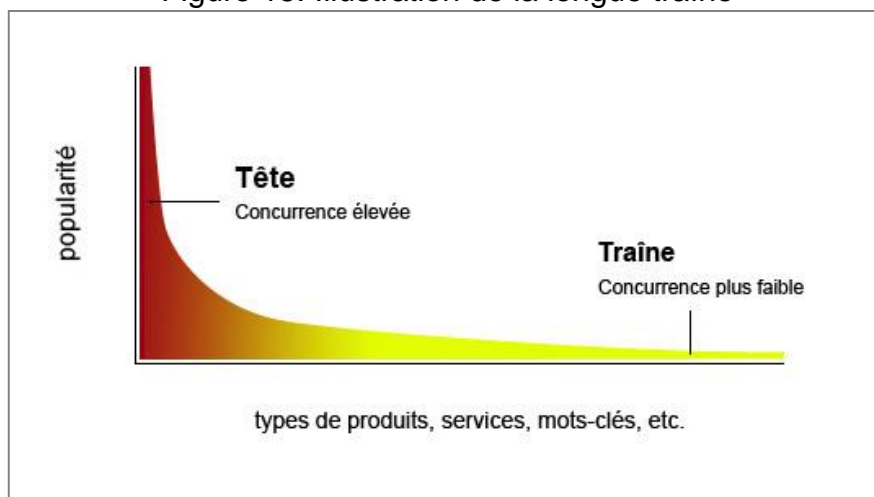
fréquemment absente des catalogues des différentes bibliothèques, rendant ceux-ci peu intéressants à moins de rechercher un objet précis (Mercier 2017).

Les fiches thématiques de la médiathèque Intercommunale Ouest Provence montrent ce qu'on aimerait d'un catalogue idéal : le document recherché en premier lieu, des suggestions de lecture sur le même thème ou du même acabit, des vidéos de critique de ce livre et pourquoi pas la future exposition ou conférence de l'écrivain avec le lieu, la date et une photo donnant envie de s'y rendre. Il faudrait également pouvoir pour un même titre, voir les différentes versions à disposition – poche, grands caractères, audio – et la localisation de chacune de ces versions.

Ce que recherche le public est un catalogue fonctionnant sur le principe de la sérendipité : sauter d'objet en objet par un lien logique de façon à faire le tour d'une question ou d'un sujet. Ce principe permet par ailleurs d'explorer le concept créé par Chris Anderson : la longue traîne.

La longue traîne s'explique en distinguant les documents populaires des documents moins connus et donc moins recherchés. Si le début de la traîne est constitué de quelques titres très demandés, la queue de la traîne, elle, se compose de titres peu demandés. La somme des ouvrages peu demandés excède fréquemment la tête de la traîne.

Figure 15: Illustration de la longue traîne



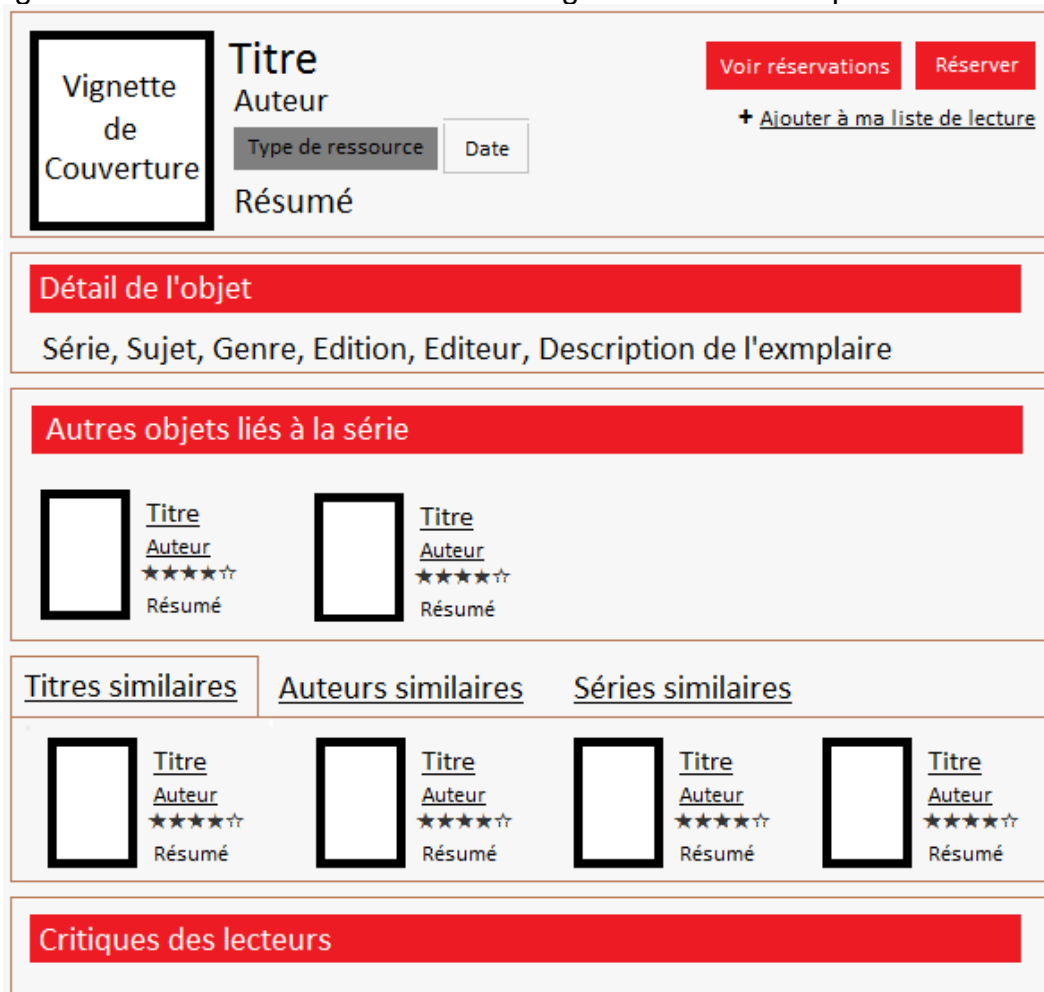
(Anderson 2012)

Le conseil en bibliothèque permet de suggérer à l'utilisateur des lectures provenant de la queue de cette traîne. Ces ouvrages sont souvent inconnus ou peu plébiscités mais non moins plaisants à lire. Un lecteur heureux d'avoir découvert un titre ou un auteur, reviendra afin de réitérer cette expérience. Être capable de conseiller dans cette longue

traîne, c'est s'assurer une fidélisation du public. Le catalogue d'une bibliothèque capable d'une telle chose, aura logiquement le même effet.

Dans les différentes bibliothèques contactées, celle de Saskatoon propose un catalogue de ce type. À partir d'un livre choisi, il est possible de voir s'il a déjà été emprunté ou réservé, de le réserver, de voir les autres volumes d'une série, de trouver des lectures similaires par titre, auteur ou série et de lire les critiques d'autres lecteurs.

Figure 16: Schéma d'un extrait du catalogue de la bibliothèque de Saskatoon



(D'après Saskatoon Public Library 2017)

Le catalogue mélange par ailleurs les ressources physiques et les ressources numériques, rendant ces dernières visibles du public.

3.3.8 En bref...

Ce catalogue de bonne pratique n'est pas exhaustif, mais il met en valeur différents constats suite à l'exploration des sites des institutions qui ont répondu au questionnaire qui leur a été adressé. Plusieurs éléments de ce catalogue sont actuellement des sujets de discussion vive entre les professionnels du domaine bibliothéconomique, de

nouvelles informations sur le sujet apparaissent sans cesse et certains ouvrages rédigés il y a cinq ans, se montrent rapidement obsolètes. Le choix de se baser sur des expériences concrètes provient de ce constat et du fait que le numérique alternatif est encore très absent de la littérature professionnelle.

4. Axe III – Les Bibliothèques Municipales de Genève

Dans ce troisième et dernier axe, le sujet sera les Bibliothèques municipales de Genève. Divisé cette fois en quatre parties distinctes, il s'intéressera tout d'abord, après une courte présentation du réseau, au numérique en l'état dans les Bibliothèques Municipales, la forme qu'il prend et ses spécifications. Dans un second temps, les projets imaginés par l'ensemble du réseau seront étudiés. En troisième lieu, ce sont les quelques projets innovants imaginés dans certaines des bibliothèques du réseau qui seront passés en revue, avec quelques pistes d'amélioration s'il en existe. Enfin, la quatrième et dernière partie portera sur les améliorations qui pourraient être apportées à l'ensemble du réseau, celles-ci pouvant être liées au matériel, au personnel ou à l'organisation générale.

4.1 Les BM : présentation

Le réseau des bibliothèques municipales de Genève est un service du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève. Il est constitué de sept bibliothèques situées dans les divers quartiers de la ville, d'un espace sport ouvert quelques jours par semaine, d'un bibliobus, le *bibli-o-bus*, qui sillonne les campagnes autour du centre de Genève et d'un véhicule intégralement équipé pour promouvoir les services de la bibliothèque hors les murs, la *Mobithèque*. Avec près de 700'000 documents, les bibliothèques municipales de Genève sont des bibliothèques à but encyclopédique, leur objectif étant d'offrir la culture à tous, sous toutes ses formes (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2014a).

C'est en 1941 que les Bibliothèques Municipales (BM) sont nées de la fusion de la Bibliothèque moderne, une bibliothèque dont les documents étaient en libre-accès et de la Bibliothèque circulante, bibliothèque dont les livres pouvaient être empruntés. Le réseau était au départ composé de quatre sites et d'une centrale originellement située à la place de la Madeleine. Le système s'informatise entre 1987 et 1990 et diverses annexes voient le jour durant cette période. La forme actuelle du réseau n'apparaît qu'à partir de 1991, période où la centrale déménage dans la rue de la Tour de Boël et devient la Bibliothèque de la Cité (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2014a). Aujourd'hui, le réseau est intégralement centralisé et bien que la bibliothèque principale du réseau soit restée la bibliothèque de la Cité, la gestion des collections et la centrale d'achat ont emménagé route de Frontenex, permettant de regrouper en un même lieu des opérations telles que le catalogage, l'équipement, la réception des colis, etc.

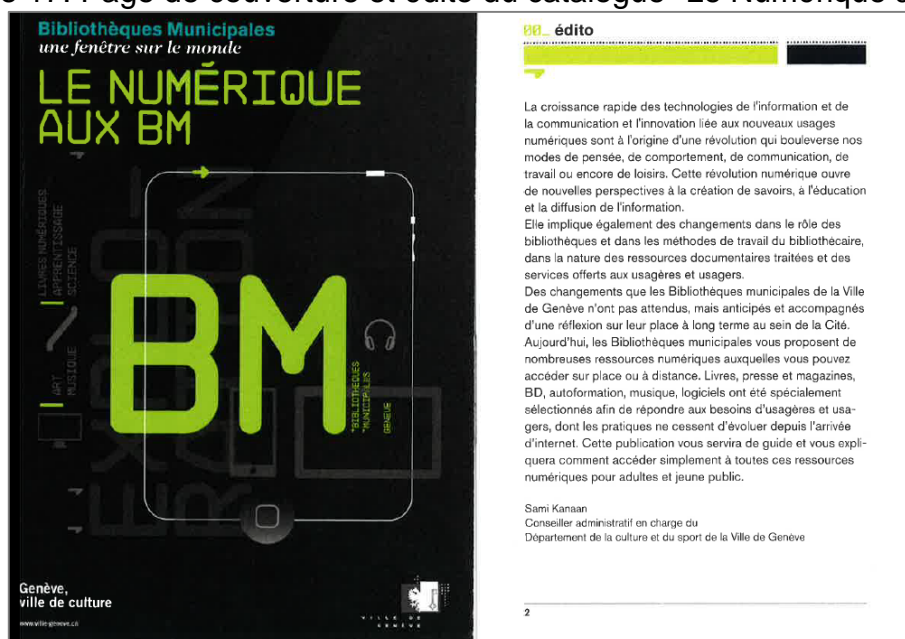
Entre septembre 2014 et mai 2015, la bibliothèque de la Cité ferme ses portes en vue de subir une rénovation intégrale. Entièrement repensée par la designer industriel française Matali Crasset, la bibliothèque rouvre ses portes le 9 mai 2015. Le changement est radical. D'une bibliothèque un peu sombre, munie de très hautes armoires qui la font ressembler à un labyrinthe où règne un silence de cathédrale, la bibliothèque se pare de couleurs, celles de la sculpture en anneau de l'entrée, et se transforme en un lieu de rencontre aéré où le silence absolu n'est plus de mise (Demidoff 2015).

La nouvelle bibliothèque permet d'intégrer une médiation documentaire nouvelle et le mobilier est conçu sur mesure pour répondre à cette intégration. La musique est mise à l'honneur puisque la bibliothèque de la Cité accueille les collections regroupées des anciennes discothèques de Vieusseux et des Minoteries au troisième étage. Chaque étage représente un pôle thématique avec une gradation vers le sommet où s'installe progressivement l'espace numérique de la Cité. Cette rénovation a par ailleurs permis une évolution vers le numérique (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2014d).

4.2 Le numérique dans les Bibliothèques Municipales de Genève

Afin de répondre à la demande de numérique en bibliothèque, les Bibliothèques municipales de la ville de Genève ne lésinent pas sur les moyens, offrant d'ores et déjà de nombreux services. Voici un aperçu des offres disponibles dans toutes les succursales, d'après le catalogue des services numériques paru en mai 2017 (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017a).

Figure 17: Page de couverture et édito du catalogue "Le Numérique au BM"



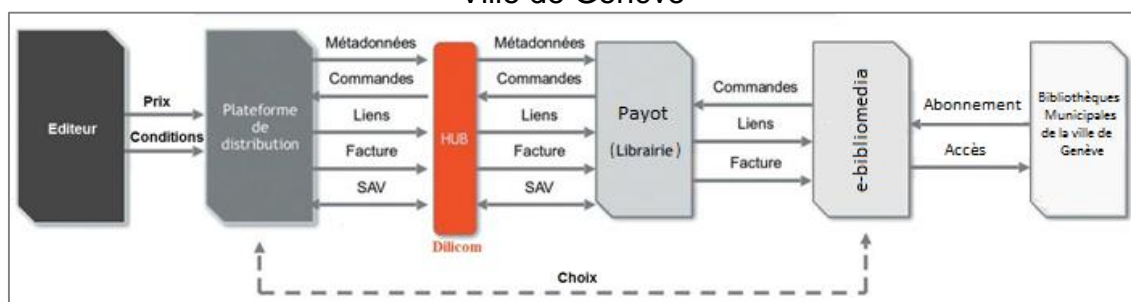
(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017a)

4.2.1 E-books : l'offre e-bibliomedia

En Suisse, une plateforme a fait son apparition en novembre 2014 : e-bibliomedia. Il s'agit d'une bibliothèque numérique pour les bibliothèques qui peuvent s'abonner et ainsi offrir l'accès au catalogue de la plateforme. C'est la fondation Bibliomedia Suisse qui la possède. La raison pour laquelle une plateforme spécifique à la Suisse a dû être créée est liée à la situation particulière qu'a la Suisse vis-à-vis du marché des livres. Avec l'accord de PNB-Dilicom, expliqué dans le premier axe de ce travail, e-bibliomedia a pu être lancée (Voisard 2015).

La plateforme e-bibliomedia repose sur le système canadien développé par l'entreprise *De Marque* : Cantook. L'achat des livres se fait principalement via la librairie Payot, acteur majeur en Suisse romande et Feedbooks, librairie française uniquement numérique et l'un des premiers libraires présents dans PNB. Avec aujourd'hui plus de 40 bibliothèques affiliées, un fond numérique de presque 5'000 documents, des documents en français et en anglais, il s'agit d'un service fiable et compétitif en Suisse Romande (Voisard 2015).

Figure 18: Chemin du livre numérique pour les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève



(D'après Soual 2015)

E-bibliomedia garantit l'achat systématique des best-sellers, auteurs populaires et des nouveautés qui font l'actualité. Son catalogue est majoritairement composé de titres de fiction pour adultes, adolescents et jeunes adultes, ceux-ci pouvant être des policiers, des romans fantastiques ou de fantasy, des bandes dessinées ou des romans graphiques ou encore des coups de cœur de bibliothécaires, ces derniers pouvant proposer des achats via le compte de la bibliothèque. La plateforme n'achète par contre pas les fonds d'auteurs « passés de mode », les grands classiques ou des livres dont les thèmes sont largement traités sur internet : jardinage, cuisine, sport, etc. Elle peut par contre proposer des sélections thématiques contenant des titres gratuits et libres de droit. Le catalogue en compte pour l'instant une centaine (Bibliomedia 2015).

Pour emprunter un livre, la marche à suivre n'est pas vraiment simple. Il faut dans un premier temps s'inscrire auprès d'e-bibliomedia via un formulaire d'inscription disponible dans les Bibliothèques Municipales ou auprès d'une des autres bibliothèques affiliées, puis se créer un compte Adobe permettant de déverrouiller les verrous numériques attachés aux fichiers numériques. Les livres sont ensuite téléchargeables au format e-Pub ou PDF. Pour les liseuses, il est nécessaire de passer par un ordinateur, au contraire des tablettes qui, elles, permettent un téléchargement direct¹⁸.

4.2.2 La presse à portée de main : Pressreader

Afin d'offrir un accès à la presse quotidienne du monde, les Bibliothèques Municipales ont choisi l'application Pressreader. Cette application appartient à l'opérateur commercial du même nom, spécialisé dans la distribution et la publication de journaux électroniques. Une fois téléchargée, elle permet d'avoir accès à plus de 6000 journaux

¹⁸ D'après les informations délivrées lors la formation PNB par Florent Dufaux, Bibliothèque municipale de la Servette, Genève, le 11 avril 2017

de tous types (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2014e). Les accès sont évidemment payants, néanmoins, il est possible en se connectant via le réseau wifi des BM d'accéder aux journaux pour lesquelles elles ont payé les accès.

Si le lecteur crée un compte de lecteur Pressreader, il lui est possible d'avoir accès aux journaux et à leurs mises à jour quotidienne à distance durant sept jours après le téléchargement initial. Celui-ci doit se faire dans une des succursales des Bibliothèques Municipales. Sans compte, le lecteur n'a accès aux journaux qu'en étant connecté au réseau wifi *bmu*.

4.2.3 Formation à distance : Toutapprendre, Vodeclic et Orthodidacte

Se former à distance n'est aujourd'hui plus vraiment une nouveauté et pourtant, les outils permettant ces formations sont encore régulièrement mis en examen de façon à offrir des services à la hauteur des attentes des employeurs et étudiants. Les formats de ces différentes formations sont multiples : microlearning, vidéos Youtube, applications diverses, classes inversées, ateliers en ligne, etc. La seule limite de ces formations digitalisées est l'imagination. (Haquani 2017)

Les Bibliothèques municipales de la Ville de Genève ont choisi pour dispositifs de formation en ligne trois plateformes différentes : Toutapprendre, Vodeclic et Orthodidacte).

Toutapprendre est une plateforme de formation en ligne tout public développée par la société *Learnorama* qui permet d'apprendre diverses matières allant de l'informatique à la géographie en passant par des matières issues des sciences dures. La matière est ensuite enseignée selon divers formats au choix : quizz, vidéo, etc. Pour chaque leçon, il est possible de trouver les objectifs d'apprentissage et les différents points pour les atteindre. Des séquences vidéos séparent les différents exercices (Learnorama 2017).

Vodeclic, quant à lui, est un site de formation gratuit proposant des vidéos pédagogiques sur le thème de l'informatique. Les vidéos montrent comment réaliser des manipulations diverses sur l'ordinateur, celles-ci pouvant concerner l'installation d'un antivirus ou comment utiliser un certain logiciel (Vodeclic 2017).

Enfin Orthodidacte est une plateforme intégralement destinée à l'apprentissage de la grammaire et de l'orthographe. A travers des évaluations de compétences et des ateliers prévus pour remédier aux différentes lacunes détectées durant ces évaluations, la plateforme promet une meilleure maîtrise de la langue française écrite. La plateforme est la propriété de la société *Zeugmo*, elle-même editrice de livres sur le même thème (Zeugmo 2017).

Cette offre est toute récente dans le catalogue des offres numériques des Bibliothèques municipales et l'avenir nous dira si le public apprécie ce nouveau service.

4.2.4 Autres offres numériques en site

Les Bibliothèques municipales proposent également des bornes permettant le prêt, la consultation des comptes lecteurs et le règlement d'éventuelles amendes. Ces bornes sont disponibles dans toutes les succursales et plus particulièrement à la Cité où il est possible d'en trouver une ou deux à chaque étage.

En plus du wifi bmu disponibles dans toutes les bibliothèques du réseau, des postes de travail sont mis à disposition, certains réservés à un public jeune alors que les autres sont destinés à un public adulte. Sur les différents postes, il est possible d'utiliser la suite OpenOffice qui est sous licence libre et gratuite. On peut également accéder aux encyclopédies en ligne dont la bibliothèque paie les abonnements. L'utilisateur a accès à internet durant des sessions pouvant aller jusqu'à une heure et demie.

Enfin, les Bibliothèques proposent des accès à des plateformes streaming pour la musique, dont 1Dtouch, une plateforme dédiée aux labels indépendants.

4.3 Les productions personnelles des Bibliothèques Municipales

Toutes les offres présentées ci-dessus sont des ressources externes que le réseau a acquises via des abonnements. Cependant, en plus de tous ces produits, les Bibliothèques municipales proposent également un contenu en ligne directement produit par leurs soins (Bibliothèques municipales de Genève 2017a). Beaucoup d'éléments sur les services qui vont suivre ont été fournis par Mme Gaëlle Saïd¹⁹.

4.3.1 Le site internet des BM

En plus des traditionnelles informations pratiques – horaire, localisation – que l'on peut trouver sur n'importe quel site institutionnel, le site internet des Bibliothèques municipales est une sorte de catalogue en ligne des services offerts par le réseau. Il est possible de trouver des liens vers toutes les productions du réseau et vers toutes les offres disponibles, quel que soit le public. On y trouve également un agenda montrant par des vignettes les différents événements ayant lieu dans les différentes succursales.

¹⁹ Entretien avec Mme. Gaëlle Saïd, bibliothécaire responsable de la médiation numérique dans les Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève, bibliothèque de la Cité, Genève, le 20 juin 2017

Il est possible de classer ces événements par date, par bibliothèque, par public ou par catégorie d'animation (Bibliothèques municipales de la ville de Genève 2014b).

On y retrouve également toutes les bibliographies thématiques réalisées par le réseau. Celles-ci sont consultables directement en ligne, quand bien même ces catalogues ne sont plus disponibles en bibliothèque. Afin de rendre disponibles ces publications, le site propose un lien menant au site de publication en ligne *Issuu*, qui permet de mettre page par page le contenu des bibliographies afin que celles-ci puissent être lues en ligne. Chaque thème est choisi en fonction des événements, animation ou manifestation culturelle qui ont lieu dans la ville de Genève, permettant à la bibliothèque d'offrir aux lecteurs intéressés des lectures en lien avec la vie de la cité de Calvin ou avec le reste du monde (Bibliothèques municipales de la ville de Genève 2014c).

Figure 19: Trois exemples de bibliographies disponibles sur le site des BM



(Bibliothèques municipales de la ville de Genève 2014c)

La seule publicité physique pour le site des BM est dans le catalogue des offres numériques. Le site n'est qu'un reflet des activités du réseau, une autre porte d'entrée afin de se tenir au courant des activités des Bibliothèques Municipales.

4.3.2 Le blog des BM

Mis en pause pendant un temps suite aux rénovations subies par la bibliothèque de la Cité, le blog des BM a redémarré de plus belle à l'automne 2016. Le blog, contrairement au site, est un organisme vivant dans lequel du contenu nouveau s'ajoute au gré des coups de cœur et des recommandations des bibliothécaires : c'est à la fois un outil de diffusion mais aussi un outil qui permet des recommandations personnelles.

L'équipe de rédaction du blog est composée de volontaires venant de toutes les bibliothèques du réseau. L'avantage d'un tel système est que les participants sont

réellement motivés par cette rédaction et que les choix faits dans les sujets d'articles sont réellement les leurs, donnant aux articles du corps, mais surtout du cœur. Les articles sont ensuite envoyés à une seule personne qui, selon un planning établi à l'avance, va les publier au compte-goutte sur le blog. Afin que toutes les rubriques soient régulièrement alimentées, les articles sont demandés à l'avance et certains sont gardés de côté dans le cas où une catégorie n'aurait pas été alimentée depuis un moment.

Le blog reprend les couleurs des Bibliothèques municipales et offre une interface claire dans laquelle les articles sont présentés sous formes de vignettes. Divisés en cinq grandes catégories, les articles s'intéressent aux livres pour enfants et pour adultes, aux films et même aux séries. Chaque article comporte une illustration en lien vers l'objet étudié, le nom de l'auteur de la critique, une date de publication, une section et différents tags permettant de rassembler ensuite les articles similaires, quelle que soit leur section.

Il serait tout à fait envisageable d'ajouter à cet outil de diffusion des coups de cœur de vidéos hébergées en ligne ou d'œuvres sous licence Creative Commons, voire même d'œuvre libres de droit pour peu que certains des volontaires en aient dans leurs coups de cœur, ce qui n'est pour l'instant pas le cas. En fonction de la quantité, il faudrait soit les inclure dans les catégories déjà existantes, soit leur créer une catégorie propre. Leur créer un blog séparé n'est cependant pas une très bonne idée. À l'origine, le blog n'était pas une entité unique puisqu'il était divisé en fonction des sections aujourd'hui présentes. L'avantage d'avoir un blog unique est que les tags permettent de rassembler des œuvres de toutes les catégories et de faire des sélections thématiques. Rassembler en une seule entité toutes les sections c'est aussi permettre une recherche par sérendipité et de permettre aux lecteurs de découvrir des œuvres qui leur étaient jusque-là inconnues.

En ce qui concerne la promotion du blog, des affiches et des flyers sont présents dans les différentes succursales. Il est cependant dommage que ces articles ne soient pas plus liés aux œuvres physiques qu'ils décrivent. Ce point sera étudié un peu plus loin.

4.3.3 Le service InterroGE

Lancé à l'automne 2013, le service Interroge est un service de question-réponse destiné au grand public. Pour l'utiliser, rien de plus simple, il suffit de poser sa question en ligne et la réponse est garantie sous septante-deux heures. En mars 2017, le cap des 5'000 questions traitées a été passé et le service ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. Le service ne fait pas de tri dans les questions mais ces dernières sont réparties sur le réseau en charge des réponses (Ville de Genève 2017). Si la question ne demande pas de qualifications vraiment spécifiques, c'est l'équipe des Bibliothèques Municipales qui

s'en charge mais si celle-ci ne peut pas répondre ou si la question est trop pointue, elle est transmise à une de leurs institutions partenaires :

- Bibliothèque d'art et d'archéologie
- Bibliothèque de Genève
- Bibliothèque de Genève - La Musicale
- Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques
- Bibliothèque du Musée Ariana
- Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève
- Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences
- Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle
- Bibliothèques municipales de la Ville de Genève
- Centre d'iconographie genevoise
- Musée Voltaire

C'est en tout plus de trente personnes qui se cachent sous ce service très humain, au contraire des géants comme Google qui se reposent sur des algorithmes de recherche. Les réponses sont soigneusement rédigées, les sources sélectionnées en fonction de l'âge et du demandant, celui-ci pouvant être une personne lambda, un chercheur ou un étudiant. Celui-ci peut demander que sa réponse ne soit pas publiée. En effet, les différentes réponses et leurs questions sont ensuite archivées en ligne sur le site InterroGE et sont indexées par Google. Il est alors possible de faire une recherche par catégorie ou par mot-clé (Ulmi 2014).

La promotion de ce service est assurée dans les différentes bibliothèques du réseau via des posters, des marque-pages et un livret contenant quelques questions-réponses.

Figure 20: Marque-page recto/verso et couverture du livret de réponse InterroGE



(Ville de Genève 2017)

A la Haute Ecole de Gestion de Genève, deux cours sur ce type de services sont donnés depuis quelques années. Le but de ces cours est de pouvoir cerner un public particulier et de savoir rédiger une réponse convenant à l'interlocuteur, tant en ce qui concerne les sources sélectionnées mais également en ce qui concerne la formation de la réponse. Comme pour le blog des BM, il est regrettable que les réponses ne soient pas mises en lien avec les ouvrages de la collection physique.

4.3.4 La chaîne Youtube des BM

Encore toute récente, la chaîne Youtube des Bibliothèques Municipales a été lancée en janvier 2014. Si la chaîne servait au départ à faire de la promotion pour les différents événements du réseau, ce qu'elle fait encore, par ailleurs, la chaîne a depuis été enrichies par plusieurs émissions originales – Conférences et interviews, Les chroniques du bibliothécaire, Événements et Vidéomatons – mais c'est de la dernière en date qu'il va être question ici : le *Boudoir* (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2015).

Tourné dans les locaux de la Cité, à l'entrée du rayon fiction situé au premier étage, le *Boudoir* met en scène un ou une bibliothécaire qui présente une œuvre qu'il ou elle a découverte. Avec toujours la même phrase d'accroche : « Vous savez quoi ? Je viens

de terminer/écouter/lire [un titre] *de* [un auteur] » suivie d'un générique original, l'émission a trouvé son rythme et son format.

Cependant, si l'ambiance feutrée, un peu à l'ancienne, le titre ainsi que le décor conviennent à des œuvres pour adultes, le format et la mise en scène devront être revus afin de convenir à un public jeune²⁰.

Notons que malgré les différentes productions vidéos sur Youtube, aucune n'est réellement mise en avant physiquement en bibliothèque. Un écran, présent dans la vitrine de la bibliothèque de la Cité présente la chaîne Youtube, repassant en boucle le clip promotionnel pour la chaîne qui dure trente-cinq secondes. Un même dispositif est présent dans la *Mobithèque* qui sillonne les parcs de la cité de Calvin durant l'été.

4.3.5 Les ateliers numériques de l'été : de parc en parc

Brièvement présentée plus haut, la *Mobithèque* est un gros camion décoré par l'artiste genevoise Pascale Favre dans lequel les écrans et la technologie côtoient une petite collection de livres destinée aux enfants. En plus des traditionnels services de prêt, la *Mobithèque* permet de promouvoir la lecture mais surtout d'introduire le public à la culture numérique (Vaucher 2015).

Le programme de cet événement annuel est généralement distribué dans les bibliothèques du réseau sous la forme d'un livret-programme (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017b). Sur sa chaîne Youtube, le réseau a également publié une vidéo détaillant les différents arrêts de la Mobithèque avec les dates et en fond une carte de la ville montrant le parc concerné (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017c).

²⁰ Entretien avec Mme. Sarah Weissenbach, bibliothécaire responsable Cité jeunes et éditrice pour la section jeunesse du blog, bibliothèque de la Cité, Genève, le 20 juin 2017

Figure 21: Page de couverture et éditio du livret "de parc en parc avec les BM"



(Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017b)

En 2017, du 04 juillet au 25 août, la Mobithèque s'installe dans quatre parcs de la ville : le parc Trembley, le parc des Franchises, le parc Bertrand et le parc de la Grange. De 10h30 à 18h30, du mardi au vendredi, la Mobithèque offre un espace qui change au fil des jours et de la journée. Tous les mercredis, c'est un atelier numérique qui prend place dans l'espace protégé du camion. Les animations sont répétées plusieurs semaines à la suite afin de donner une chance au public de les découvrir ou de les redécouvrir. Bien qu'une ou deux animations soient plutôt pour les adultes, le programme numérique s'adresse avant tout aux enfants, leur permettant de découvrir des applications, des installations interactives ou des œuvres réalisées numériquement. (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017b).

La Mobithèque et les possibilités numériques qu'elle offre ne sont par ailleurs pas citées dans le catalogue des offres numériques du réseau (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017a).

4.3.6 Les réseaux sociaux des BM

Afin de se rendre visible et de rendre visibles leurs différentes offres, les Bibliothèques Municipales sont présentes sur plusieurs réseaux sociaux.

4.3.6.1 Facebook

La page Facebook des BM est le seul endroit où tous les services nommés ci-dessus trouvent une place. On retrouve régulièrement les articles du blog, les diverses publications à propos du réseau, y compris les quelques innovations des différentes succursales, les différentes vidéos postées sur la chaîne Youtube et quelques publications originales. On retrouve également des publications concernant les autres réseaux sociaux auxquels la bibliothèque est abonnée (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017d).

La chaîne n'est jamais promue dans les différentes succursales, si ce n'est à travers le fameux catalogue des services numériques. Pourtant, cette page est une porte d'entrée vivante, régulièrement consultée et suivie par plus de 3'000 personnes. La bannière de présentation, l'en-tête de la page facebook, présente systématiquement un événement en cours et cette dernière, ainsi que le site sont régulièrement renouvelés.

4.3.6.2 Flickr et Instagram

Pour partager les différentes photos de leurs événements, animations et expositions, le réseau possède deux comptes – Instagram et Flickr – qui, au lieu de se compléter, se font écho, les deux plateformes proposant des services proches. Il existe d'ailleurs une manière de publier automatiquement sur l'un ou l'autre de ces réseaux si l'on possède un compte sur l'un des deux. A moins d'utiliser un dispositif de ce calibre, avoir un compte sur chacun de ces réseaux n'est pas vraiment judicieux si ce n'est pour tenter de toucher un public plus large.

Notons tout de même que pour la publication d'événement, Instagram est plus utilisé et offre des possibilités plus intéressantes.

4.3.6.3 Soundcloud

La plateforme Soundcloud permet de distribuer des projets sonores, de les partager et de les promouvoir. Pour la rediffusion de ses conférences et ses tables rondes, la bibliothèque y possède un compte. Elle publie également des critiques littéraires et des coups de cœur. Pendant la tournée de la Mobithèque, elle permet également de publier la chronique *#Reporters en herbe*, une série d'interviews réalisées par les stagiaires estivales de la *Mobithèque* (Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève 2017e).

4.4 Quelques projets innovants au sein des BM

En plus des projets numériques sur l'ensemble du réseau, quelques bibliothécaires ont mis au point divers projet. Certains en sont encore au stade d'esquisse ou d'essai alors que d'autres ont déjà trouvé leur public.

4.4.1 Le quatrième étage de la Cité, un laboratoire d'expérimentation²¹

D'abord laissé en friche et transformé en salle de lecture à la suite de la rénovation de la bibliothèque de la Cité, le quatrième étage est pourtant destiné à devenir un espace intégralement dédié au numérique. Rénové à son tour aux alentours de mars-avril 2017, il a finalement rouvert en début mai. Il ne prendra son rôle final, en théorie, qu'à la fin de l'année 2017.

4.4.1.1 Qu'en lira-t-on ? la lecture sous toutes ses formes

Lancée le samedi 6 mai 2017 et censée durer jusqu'au 28 octobre 2017, l'exposition « Qu'en lira-t-on ? la lecture sous toutes ses formes » est une exposition inspirée des dix droits du lecteur de l'écrivain français Daniel Pennac, plus un, lire sans livre. Originellement conçue par le mudac, le Musée de Design et d'Arts appliqués Contemporain de Lausanne, l'exposition met en scène la lecture dans des formes qu'elle ne prend que très rarement. On peut ainsi écouter un livre-lu chuchoté à travers un coussin, contre un mur, assis, debout ou encore à travers des nouveaux moyens de lecture tels que le casque de réalité virtuelle, la tablette ou encore en tant que livre personnalisable animé.

Bien que passionnante, l'exposition paraît néanmoins un peu froide au premier abord avec son mobilier en bois clair et ses murs très blancs malgré les dessins de l'artiste Rachel Suming. Sans un guide pour expliquer les différents concepts et ouvrir l'idée de la lecture sous une autre forme, elle peut même paraître hermétique pour les non-initiés.

La communication autour de l'exposition est assez pauvre : des flyers, un article dans la Tribune de Genève (Grand 2017), un post sur Facebook et Twitter et...c'est à peu près tout. Sachant que l'événement doit servir de passerelle pour donner aux lecteurs l'envie de revenir afin de découvrir bientôt un nouvel espace numérique, c'est insuffisant. Il est par ailleurs difficile de voir à quoi va ressembler ce nouveau 4^e étage, l'exposition mettant principalement en avant des œuvres originellement non-numériques.

4.4.1.2 Un laboratoire numérique

Le projet qui devra prendre place au 4^{ème} étage de la Bibliothèque de la Cité est encore nimbé de mystère et le site des Bibliothèques municipales n'aide pas vraiment à en apprendre plus puisqu'aucune information concernant cet étage n'a pour l'instant été

²¹ Entretien avec Mme. Salomé Jatton, médiatrice en charge du projet numérique 4^e Cité, bibliothèque de la Cité, Genève, le 20 juin 2017

dévoilées. Selon Virginie Rouiller, adjointe de direction responsable de la bibliothèque de la Cité, « les bibliothèques sont fortement touchées par l'évolution numérique. Il s'agit de positionner notre métier dans ce nouveau domaine. Et de répondre à une demande des lecteurs dans ce sens. C'est notre rôle d'accompagner le changement, de guider l'utilisateur à travers ces nouveaux contenus » (Grand 2017). Afin d'atteindre cet objectif plusieurs éléments ont été envisagés dont :

- Un espace d'expérimentation numérique
- Des ateliers numériques favorisant la prise en main de certains outils
- Des animations autour du numérique et /ou du jeu vidéo
- Une borne InterroGE
- Des tablettes pour permettre aux lecteurs de les prendre en main, de les tester

Il est pour l'instant difficile de cerner ce que sera le projet définitif et la forme qu'il prendra, néanmoins, la volonté de créer cet espace et d'en faire un environnement dans lequel les services numériques des Bibliothèques municipales pourraient trouver une place physique est une idée intéressante. L'aventure reste donc à suivre.

4.4.2 Liste de lecture sur iPad, bibliothèque de la Cité²²

A la bibliothèque de la Cité, sur l'initiative d'un des bibliothécaires en charge du rayon jeunesse, est née l'idée de créer des listes de lecture. Si, à l'origine, ce projet était surtout pour aider l'équipe jeunesse dans le cas de demandes récurrentes telles que « j'ai terminé Harry Potter, que puis-je lire dans le même style ? » ou encore « j'adore les romans historiques, vous en avez ? ». En effet, il n'est pas toujours évident, au vu de la quantité de documents présents dans le rayon jeunesse de la bibliothèque, de pouvoir tout conseiller. Cette liste permet une vision d'ensemble et surtout, centralise les suggestions de tous les bibliothécaires travaillant dans la section et éventuellement, les apports des lecteurs.

Il arrive parfois, durant les heures de faibles influences que les bibliothécaires confient la tablette sur laquelle ces listes sont présentes à de jeunes lecteurs précautionneux afin que ceux-ci découvrent par eux-mêmes les différents titres.

Si l'idée est excellente, la forme l'est peut-être moins, une tablette coûtant cher et ne pouvant être prêtées à plusieurs usagers en même temps. On pourrait tout à fait

²² Entretien avec Mme. Sarah Weissenbach, bibliothécaire responsable Cité jeunes et éditrice pour la section jeunesse du blog, bibliothèque de la Cité, Genève, le 20 juin 2017

imaginer de telles listes en bibliothèques, sous la forme de livrets thématiques, de posters ou de fiches consultables, soit en lignes, soit physiques.

Ce type de listes pourrait prendre d'autres formes plus collaboratives. On pourrait par exemple imaginer un grand tableau avec plusieurs sections – espionnage, romance, fantastique, historique, etc. – dans lesquelles les enfants viendraient ajouter le titre qu'ils ont aimé avec leur nom et leur âge, cela permettrait de faire des retours de lecture de lecteurs afin d'inspirer d'autres lecteurs. Le tableau serait remis à zéro périodiquement afin de renouveler régulièrement l'expérience. Bien entendu, cette forme n'est pas numérique – elle pourrait l'être – mais elle a l'avantage d'impliquer le public dans la vie de la bibliothèque.

4.4.3 Présentation mensuelle d'application, bibliothèque de la Jonction²³

Ce projet est né de l'esprit de la responsable jeunesse de la bibliothèque de la Jonction. Chaque mois, elle choisit une application et la fait découvrir lors d'un atelier à des enfants. Afin d'optimiser la fréquentation de cet atelier, un jour et une heure de forte affluence ont été choisis. Si l'atelier n'attirait au départ que quelques enfants curieux, plusieurs viennent désormais régulièrement et spécifiquement pour cet atelier.

Néanmoins, chaque mois, la bibliothécaire doit contacter le responsable numérique de la Cité, afin de réserver les tablettes nécessaires à l'événement. Elle doit également tester différentes applications, sélectionner celle qu'elle souhaite présenter, l'acheter puisqu'il s'agit d'applications payantes, puis apprendre à la connaître afin de pouvoir la présenter et animer l'atelier. Cela demande donc une implication humaine importante ainsi qu'une préparation rigoureuse. Pour que cette expérience devienne plus fréquente, une personne dédiée devrait alors s'en charger et le matériel devrait être plus simple à se procurer.

Bien que les différentes applications ne coûtent pas énormément, elles doivent tout de même être achetées à de multiples exemplaires pour pouvoir être installées sur toutes les tablettes. Il pourrait être intéressant de se tourner vers des applications gratuites ou libres ou de passer des accords avec des studios de développement : la bibliothèque deviendrait alors un espace de test en échange d'applications gratuites, ce qui profiterait à tout le monde.

²³ Entretien avec Mme. Laura Zbinden, bibliothécaire responsable Jonction jeunes, bibliothèque de la Jonction, Genève, le 26 juin 2017

4.4.4 Des posters de livres à lire libres, bibliothèque de la Servette²⁴

Sortie tout droit de l'esprit d'une des bibliothécaires de la bibliothèque municipale de la Servette, Marion Destraz, ce projet s'inspire de projets similaires qui ont vu le jour un peu partout dans le monde des bibliothèques. L'idée est simple : sur un poster géant, mettre des dos de livres libres avec un titre, un auteur et un QR code. Le lecteur n'a plus qu'à dégainer sa tablette ou son téléphone pour lire le QR code à l'aide d'un programme dédié et le livre est téléchargé au format PDF sur son dispositif mobile.

Une fois l'idée du projet lancé, toute l'équipe s'est réunie afin de voir comment réaliser ce projet et comment l'optimiser. Deux options ont été envisagées. La première, qui a été retenue était celle des posters, l'autre était de réaliser des plaquettes avec une image, le titre, l'auteur et le résumé du livre avec toujours un QR code pour scanner le document. Il s'agissait donc bien du même projet mais sous une forme différente.

L'idée première était de miser sur des textes libres, courts, attractifs et touchant plusieurs genres. Le format des documents était systématiquement le PDF afin de faciliter la lecture : le format ePub n'étant pas toujours lisible sur tous les supports. Ce choix a néanmoins apporté une limite au niveau des choix disponibles.

La toute première affiche ne contenait que cinq œuvres mais la réflexion derrière ces choix est particulièrement intéressante : *Les Trois Mousquetaires* d'Alexandre Dumas, un roman apprécié de la bibliothécaire et passionnant ; le *Discours sur les sciences et les arts* de Rousseau, représentant l'aspect documentaire ; le *Dictionnaire des idées reçues*, de Flaubert, pour les lectures courtes ; une nouvelle de Cory Doctorow publiée sous licence Creative Commons pour ne pas rester dans les vieilleries ; et *Orgueil et préjugés* de Jane Austen, un classique qui a toujours du succès.

Afin de proposer une sorte de résumé, chose impossible en ne montrant que les dos des livres, Marion a ensuite décidé de réunir les titres en fonction de grands thèmes. Le visuel ainsi que l'image des dos de livres sont également, pour rester dans l'esprit « libre », des images libres de droits. Les deux images sont en format vectoriel afin de pouvoir être agrandies sans pour autant devenir floues et pixellisées.

Avant d'être enfin mis en place, le projet a été validé par le responsable de la communication, M. Kazemi, par le responsable des ressources numérique, M. Dufaux et par la personne responsable des bibliothèques de quartier, M. Beltrami. Une marche

²⁴ Entretien avec Mme. Marion Destraz, bibliothécaire Servette adulte, Genève, le 20 juin 2017

à suivre ainsi que toutes les idées qui ont mené à ce projet ont été soigneusement notées et archivées afin que l'expérience puisse être répétée.

4.4.5 Des fiches de livres audio libres, bibliothèque de la Servette²⁵

Directement issu du projet précédent, ce projet-ci reprend l'idée des fiches individuelles pour chaque œuvre. Sur une fiche en format A5, format intéressant pour des fiches à parcourir, cartonnée ou en bois, l'idée serait donc d'illustrer le titre choisi avec une vignette, un titre, un résumé et le nom du lecteur du livre. Ce projet concerne en effet cette fois les livres-lus, un autre type de ressources qui peut être trouvé sur internet.

Les livres-lus sont habituellement créés par des éditeurs, au même titre que les livres ordinaires, sont ensuite gravés sur des CDs – le nombre de CDs dépend de la longueur du livre – puis vendus, comme pour leurs homologues papiers. La particularité, en plus du format, est que la version audio est généralement réalisée par une voix ou une personnalité connue, ajoutant du cachet à la nouvelle œuvre créée. Dans le cas de livres-lus en libre-accès, la voix enregistrée est celle d'un lecteur lambda ayant envie de réaliser un tel projet. Parce que le produit fini n'est pas forcément contrôlé une fois l'enregistrement terminé, la qualité du produit fini peut grandement varier.

Néanmoins, ces enregistrements sont généralement en format mp3, aisément téléchargeables – au même titre que le format PDF – et ne sont pas forcément, au contraire du support CD, divisés en plusieurs parties.

Ce projet, de même que celui présenté précédemment peut permettre à la bibliothèque d'augmenter le nombre de titres disponibles en catalogue sans pour autant avoir à en payer l'acquisition, les frais de l'opération étant normalement dus à la création des affiches ou des fiches. Cela permet de matérialiser une offre qui sans cela reste invisible et inconnue, lui donnant une chance de rencontrer son public.

4.5 Repenser le numérique aux BM : quelques pistes d'amélioration

Bien que de multiples projets liés au numérique aient déjà vu le jour dans les Bibliothèques Municipales de Genève, quelques éléments restent à améliorer et des accompagnements sont inmanquablement nécessaires afin que cette transition vers une bibliothèque connectée soit possible. Cette dernière partie n'a pas pour but de

²⁵ Entretien avec Mme. Dominique Monnot, bibliothécaire responsable Servette adultes et éditrice pour la section romans du blog, bibliothèque de la Cité, Genève, le 20 juin 2017

décrire le fonctionnement du réseau ou sa gestion mais seulement de pointer quelques éléments indispensables à l'intégration ambitieuse du numérique dans son fonctionnement. Ces éléments auront pour origine les parties précédentes de ce travail, les différentes interviews réalisées ainsi qu'un questionnaire (voir annexe 2) qui a été soumis à une partie de l'équipe des BM et répondu par une quarantaine de personnes.

4.5.1 Du côté des bibliothécaires

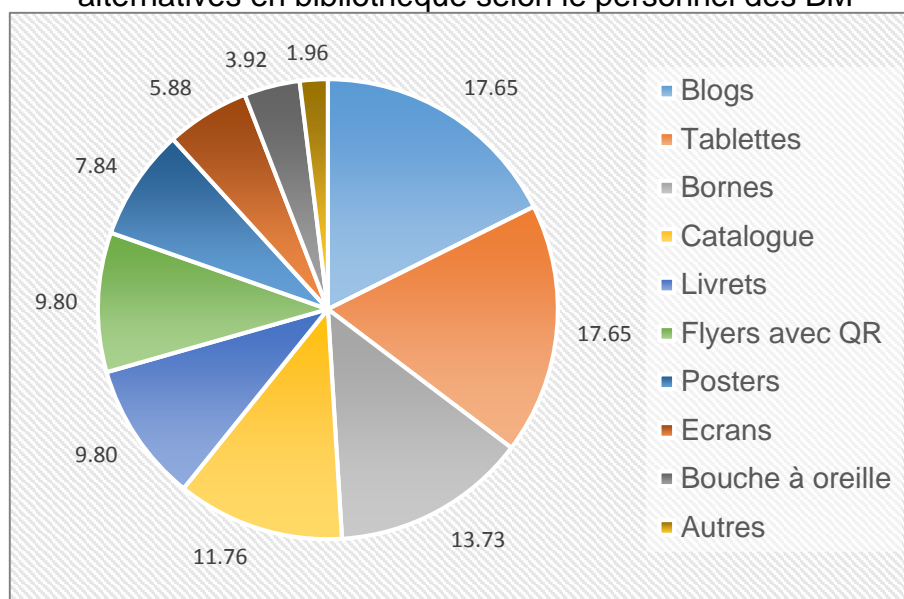
Pour le personnel présent dans la bibliothèque, le numérique est parfois difficile à appréhender, ainsi, à la première question leur demandant s'ils se sentaient à l'aise vis-à-vis des nouvelles technologies et des possibilités offertes par le web, 59% déclarent ne pas se sentir à l'aise, le web évoluant extrêmement rapidement et eux-mêmes n'ayant pas le temps de se tenir à jour de toutes les nouveautés disponibles.

En ce qui concerne les différentes ressources numériques étudiées dans ce travail, une seule est systématiquement inconnue des bibliothécaires : les Creative Commons. Ce constat n'est guère surprenant, les Creative Commons ayant été mis au point pour répondre aux besoins juridiques de documents né-digitaux et étant plutôt connus des utilisateurs intensifs de ces documents, généralement des chercheurs. Néanmoins, avec toutes les possibilités offertes par ce type de document, il pourrait être utile pour les bibliothécaires d'en apprendre plus sur eux et de découvrir de quelle manière ils pourraient les utiliser dans leur quotidien. Pour les autres ressources, la plupart les connaissent parce qu'ils les consultent ou parce qu'ils en ont entendu parler.

65% des bibliothécaires ont par ailleurs répondu par l'affirmative à la question d'une éventuelle formation pour mieux connaître ces différents éléments. Cette formation devra néanmoins avoir un but final, les bibliothécaires ne souhaitant pas participer à une formation pour le simple plaisir d'apprendre mais bel et bien pour acquérir un savoir qui leur sera utile par la suite. Cette affirmation sur la nécessité d'un but pour une plus grande motivation a par ailleurs été soulignée par Dominique Monnot et par Sarah Weissenbach lors de leur entretien.

Enfin, à la question de la forme que pourraient prendre ces ressources afin d'être mises en avant en bibliothèque, les bibliothécaires ont sélectionné plusieurs des possibilités qui leur étaient offertes :

Figure 22: Graphique des formes que peuvent prendre les ressources alternatives en bibliothèque selon le personnel des BM



On peut voir qu'un blog dédié ou une sélection sur tablette arrivent en premier avec 17.65% des voix, suivis par des bornes de consultation à 13.73% et le catalogue, 11.76%, qui reste malgré tout un outil important. Comme il a été vu avant, ces solutions existent réellement en bibliothèque publique et sont donc tout à fait réalisables.

4.5.2 Lier le numérique au physique

Comme il a pu être constaté plus tôt dans ce travail, il n'existe pas ou très peu de connexions physiques entre les collections numériques et les collections physique des Bibliothèques Municipales. Certes, le 4^e étage de la Cité souhaite palier à ce manque, néanmoins, vouloir à tout prix rassembler toutes les ressources numériques à un seul endroit n'est pas pour autant la meilleure solution car seule une personne cherchant du numérique irait alors dans cet endroit. Un saupoudrage trop épars n'est pas non plus la solution : cela ne rendrait pas forcément le numérique visible et questionnerait sa légitimité dans les endroits où il se trouverait.

L'idéal serait d'établir des pratiques systématiques quant au traitement du numérique. Il en existe plusieurs dans la littérature sur le sujet et plusieurs ont été abordées précédemment. Les fiches thématiques, de la Médiathèque Intercommunale Ouest Provence et le Catalogue de la bibliothèque de Saskatoon mettent ainsi côte à côte les ressources physiques et numériques de leur collection.

Un autre exemple est celui de la jaquette fantôme. Il s'agit de proposer un document numérique en le matérialisant physiquement. Les futures plaquettes de la bibliothèque de la Servette pour les e-audiobooks en sont un bon exemple. L'exposition de boîtiers de DVD est un autre exemple fréquemment usité en vidéothèque. Il serait tout à fait

envisageable d'utiliser des boîtes – ou des boîtiers DVD – vides dans les rayons de livres de la bibliothèque pour signifier l'existence de tel ou tel document sous sa forme numérique. Utiliser un autocollant avec un QR code sur des livres pour signaler l'existence d'un article, d'une critique ou d'une vidéo sur ledit livre est encore une autre possibilité (Valorisation des ressources numériques 2014).

Rendre visible tel ou tel service à travers des posters est également une possibilité déjà utilisée mais qui pourrait être plus largement exploitée en joignant un article d'un périodique en ligne à une exposition, par exemple. Cette pratique pourrait aussi concerner une vidéo Youtube, un livre libre de droits ou une œuvre Creative Commons, les possibilités sont multiples mais elles doivent être rattachées à une logique de gestion des collections.

Pour lier le physique et le numérique, il faut impérativement appliquer une logique systématique en ce qui concerne la sélection, l'intégration et la gestion des ressources numériques. Cela signifie donc que chaque source doit être régulièrement contrôlée, remise en état si cela est nécessaire et éliminée dans le cas où elle deviendrait obsolète ou indisponible. Cette gestion est au final très similaire à la gestion des fonds de livres, seul le matériel change, les outils, s'ils ne prennent pas la même forme restent très semblables.

4.5.3 Le catalogue, un outil indispensable²⁶

A l'heure actuelle, le réseau genevois utilise comme Système Intégré de Gestion de Bibliothèque (SIGB) Concerto, édité par la société Bibliomondo. Ce système est en place depuis la fin des années 1990 et le système, auparavant à la pointe de ce qui se faisait dans le domaine, montre aujourd'hui des signes de faiblesse évidents.

La plupart des catalogues aujourd'hui proposent aux bibliothécaires la possibilité d'importer des notices catalographiques depuis des grands fournisseurs tels que la Bibliothèque nationale de France, qui fournit des notices pour tous les types de supports, ou Electre, qui catalogue le livre d'après les données de l'éditeur, avant même sa sortie en librairie. L'avantage de ce système est le gain de temps considérable que cela représente pour les catalogueurs qui n'ont plus à répertorier un ouvrage depuis zéro. Ils peuvent corriger les notices importées et choisir le niveau de détail désiré, voire mettre

²⁶ Entretien avec Mme. Monica Richaume, bibliothécaire responsable du secteur catalogage et indexation, centrale de Frontenex, Genève, le 14 juillet 2017

à jour des fiches obsolètes, ce qui leur permet de libérer du temps pour d'autres activités (Desmottes-Pichon 2009).

Les Bibliothèques Municipales utilisent elles aussi l'import de notice. Pour cela, le réseau importe les notices d'Electre, le deuxième plus grand réservoir de notice après la BNF. Cependant, Electre ne permet pas l'import de notices pour les livres suisses, le catalogue contenant essentiellement les productions françaises et un gros travail de retouche doit être fourni dans les notices importées, ces dernières contenant beaucoup de coquilles et manquant fréquemment de détails. De même, le format proposé pour les productions filmiques et musicales ne correspond pas aux formats compatibles avec le SIGB Concerto.

Une fois la notice corrigée, il faut encore lui ajouter une indexation et des mots-clés pour faciliter leur recherche, la bibliothèque utilise pour cela une version simplifiée de l'indexation Blanc-Montmayeur, cette dernière, trop scientifique, ne correspondant pas au public de tous horizons qui fréquente le réseau.

Malgré tout ce travail, la recherche n'est pas vraiment facilitée. Il est parfois difficile de savoir à quelle version d'un ouvrage on a affaire, les informations disponibles au premier coup d'œil ne permettant pas forcément de les distinguer. En ce qui concerne le catalogue public, la recherche est laborieuse. Il faut parfois cliquer sur plusieurs notices jusqu'à trouver celle concernant le document recherché puis descendre sur la page pour voir dans quelle succursale le document est disponible. De même, il n'est pas évident de localiser le document, celui-ci étant désigné par sa cote issue de la classification décimale de Dewey.

Comment, dans ces conditions, ajouter à ce catalogue des objets numériques ?

A l'heure actuelle, un cahier des charges a été rédigé et plusieurs offres sont en étude. Dans l'idéal, une solution libre et ouverte aurait été choisie, probablement sur Linux, ce qui aurait permis de créer un outil sur mesure qui aurait pu être mis à jour directement sur place. Malheureusement ces solutions demandent un support informatique à demeure et depuis quelques années, le service informatique est assurée par un autre service de la Ville de Genève et personne dans ce service n'est spécialiste Linux. Une fois les différentes options envisagées, un appel d'offre sera fait : le catalogue est une des ressources du réseau qui est actuellement en étude, précisément parce que celui-ci a conscience des limites qu'il impose.

4.5.4 Gestion des projets : rassembler les équipes

Ce dernier point est le plus difficile à aborder car il demande de reconsidérer l'ensemble des équipes des Bibliothèques Municipales. En sus des différents responsables de secteurs, les équipes sont composées de Spécialistes en Information Documentaire (SID), d'Agents en Information Documentaire (AID) et d'aide-bibliothécaires. Une certaine hiérarchie découle de ces différentes appellations qui font référence au niveau des études entreprises par les différents concernés. L'avantage d'un tel système est qu'il permet de distribuer les différentes tâches dans la bibliothèque en fonction des capacités que sous-entendent ces différents diplômes. L'ennui d'un tel système est qu'il est parfois difficile pour ceux ayant un grade moindre de se faire entendre et de proposer des idées nouvelles alors même qu'ils possèdent les compétences pour mener à bien des projets innovants.

Or, le numérique, sa gestion et sa mise en avant demande, certes des compétences, mais avant tout, une systématique et celle-ci ne peut être mise en place si toute l'équipe n'est pas impliquée dans le projet, quel que soit le statut de chacun. Comme le précise Raphaële Gilbert (2010) dans son guide, « il est fréquent que ces services soient lancés sans que les équipes aient été associées au projet et sans qu'elles aient testé les offres. L'offre est alors considérée comme marginale ». Pour cela, elle propose de former des équipes et de leur attribuer à chacune une offre de leur choix, les obligeant à faire une démarche active vis-à-vis de ce choix. Elle suggère également des démonstrations et des ateliers de prises en mains afin que ceux en contact avec le public soient capables de montrer à leur tour les manipulations.

De la même façon, il faut bien considérer ceci : nous ne sommes pas tous égaux face au numérique. Les différents membres des équipes ne possèdent pas toujours les compétences techniques nécessaires pour valoriser l'offre qu'ils promeuvent et ne sont d'ailleurs pas toujours convaincus de la nécessité d'une telle offre. Encore une fois, un accompagnement du personnel du réseau est indispensable et des talents inconnus peuvent voir le jour là où on s'y attend le moins (Gilbert 2010). Ces talents doivent être mis à profit, quel que soit le statut de leur possesseur.

4.5.5 Une analyse en quelques mots

Malgré quelques barrières, les Bibliothèques municipales sont parvenues à mettre en place en très peu de temps, un ensemble d'outils numériques efficaces et relativement simples à utiliser. Il s'agit désormais de pérenniser ces différentes activités, de former les différentes équipes sur le terrain et de mieux rendre visibles les différents services en les intégrant à l'espace physique de la bibliothèque. Le numérique alternatif peut sans

aucun doute apporter de nouvelles ressources à ce réseau qui en possède déjà beaucoup et qui a toutes les clés afin de mieux les faire connaître et de les utiliser afin de mettre en avant toutes ses collections. De ce troisième axe, nous retiendrons que la mise en place de ressources numériques demande une systémique rigoureuse, que toutes les équipes doivent être impliquées et que la seule véritable barrière qui demeure encore est le catalogue qui est d'ores et déjà en discussion.

5. Conclusion

Le numérique, qu'il soit alternatif ou non est une ressource difficile à exploiter. Son immatérialité le rend difficile à manipuler, à intégrer et à promouvoir et il demande une infrastructure, une organisation et une rigueur afin d'être utilisé en bibliothèque publique.

Nous avons pu le voir, le numérique alternatif peut prendre beaucoup de formes différentes, certaines plus simples à considérer que d'autres. Dans tous les cas, il demande une maîtrise juridique importante afin de respecter le droit d'auteur, une connaissance des formats et des compatibilités et une certaine aisance en matière de manipulation informatique. Cette maîtrise ne peut s'acquérir que par la pratique et l'étude et ces dernières doivent faire l'objet de formations régulières auprès du personnel.

Ces ressources demandent également un investissement personnel important car le seul moyen de véritablement explorer le matériel à disposition est de s'y plonger, de regarder, de lire et d'évaluer au cas par cas. Par la suite, elles demandent également de fréquentes mises à jour et des vérifications en ce qui concerne la disponibilité et les chemins d'accès. Enfin, les ressources doivent pouvoir être éliminées en cas d'obsolescence ou de problèmes trop importants. Si pour le numérique traditionnel, ces tâches peuvent être réalisées par un tiers parce qu'un système a été mis en place de manière globale – e-bibliomedia, par exemple – ce n'est pas encore le cas pour le numérique alternatif qui doit être modéré à l'interne. Encore une fois, cela sous-entend qu'il existe des bibliothécaires capables d'accomplir de telles tâches.

Ce travail pose la question de la pérennité de ces ressources numériques, non seulement du point de vue de la ressource numérique elle-même puisque l'auteur peut choisir de la retirer à tout moment, mais également du point de vue du personnel responsable de la gestion de ces objets. Plus le travail est réalisé de manière systématique, en suivant des procédures avec des formations pour le reste du personnel, plus il est simple, au départ du responsable de reprendre le flambeau. Cela demande, certes de la connaissance mais également une certaine motivation qui ne peut venir sans la première et sans la conviction intime que cette opération vaut la peine.

Pour les Bibliothèques municipales de la ville de Genève, ces ressources peuvent réellement devenir un atout. Le réseau est important et il est composé d'équipes motivées et prêtes à relever le défi. Chaque projet envisagé devra être suivi de bout en bout avec attention et devra être encadré par une équipe motivée et prête à mettre ses mains dans le cambouis, cela permettra à l'équipe d'être mise à l'honneur une fois le projet lancé et la motivera à continuer ses efforts dans le monde numérique. Sans cela,

le projet ne pourra pas voir le jour et n'aura pas l'élan nécessaire pour aller à la rencontre de son éventuel public. Il est également important que le réseau commence à coopérer avec son public qui n'en sera que plus motivé pour participer.

D'un point de vue personnel, ce travail m'a beaucoup apporté. J'ai toujours été intéressée par le numérique et en suis moi-même une grande consommatrice. Je n'imaginais pas qu'il était possible d'intégrer de telles ressources dans des bibliothèques publiques mais en avançant dans ce travail, je me suis rendu compte des multiples possibilités que cela pouvait ouvrir, particulièrement en matière de mise en avant des collections. Mon expérience personnelle dans le réseau de Genève m'a été d'une grande aide et m'a permis d'ouvrir les yeux sur de nombreux éléments.

Bibliographie

Introduction

BROPHY, Peter, 2002. La bibliothèque hybride. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF) [en ligne]. N°4, pp. 14-20. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2002-04-0014-002>

Le numérique, une définition

DOUEIHI, Milad, 2013. *Qu'est-ce que le numérique ?* Paris : Presses Universitaires de France, octobre 2013. ISBN 978-2-13-062718-0

VITALI-ROSATI, Marcello, 2014. "Pour une définition du "numérique". In SINATRA Michael E., VITALI-ROSATI Marcello. *Pratiques de l'édition numérique*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal, mars 2014, pp. 63-75. *Parcours Numériques* », ISBN: [978-2-7606-3202-8](https://doi.org/10.7202/1032466)

Le numérique traditionnel en bibliothèque

BEYELER, Ralf, 2015. Smartphones : le marché suisse sature. *Comparis.ch* [en ligne]. [Consulté le 07 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.comparis.ch/comparis/press/medienmitteilungen/artikel/2014/telecom/smartphone-tablet-2014/smartphone-tablet.aspx>

BUZON, Claudette, 2011. Les périodiques en bibliothèque universitaire. *Bulletin de psychologie* [en ligne]. Vol. 511, n°1, pp. 61-62. [Consulté le 04 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2011-1-page-61.htm> [accès par abonnement]

DILLAERTS, Hans, EPRON, Benoît, 2014. La place du livre numérique dans les bibliothèques publiques françaises : Etat des lieux et prospective. *Canadian Journal of Information and Library Science* [en ligne] Juin 2014. Vol. 38, n°2, pp.80-96. [Consulté le 07 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://hal.inria.fr/sic_01032466/document

Les DRM et les ebooks : c'est quoi le problème ? *CNETFrance.fr* [en ligne]. 05 mai 2011, 19:21. [Consulté le 21 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cnetfrance.fr/news/les-drm-et-les-ebooks-c-est-quoi-le-probleme-39760503.htm>

EDILIVRE, 2013. Des initiatives pour démocratiser le livre numérique au sein des bibliothèques. *Edilivre* [en ligne]. 10 janvier 2013. [Consulté le 14 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.edilivre.com/communaute/tag/reseau-carel/>

FIL DU BBF, 2014. Pnb – Prêt Numérique en Bibliothèque. *BBF : Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/le-fil-du-bbf/pnb-pret-numerique-en-bibliotheque-19-02-2014>

Gestion des droits numériques. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 18 juin 2017 à 17:02. [Consulté le 21 juin]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_droits_num%C3%A9riques

POUCHOT, Stéphanie, VIEUX, Aurélie et PEREGRINA, Rafael, 2016. Si proche, si loin : la situation en Suisse Romande. In : Dillaerts, Hans, EPRON, Benoît. *L'offre de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique : un regard international* [en ligne]. Presses de l'enssib. Lyon : Enssib, Séminaire 2014-2015, pp. 37-54. [Consulté le 07 mai 2017]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enssib.fr/presses/catalogue/loffre-de-livres-numeriques-destination-des-bibliotheques-de-lecture-publique-un>

RESEAU CAREL, 2017. Tableau des conditions proposées par les éditeurs adhérant à PNB-février 2017. *Réseau Carel: Coopération pour l'Accès aux Ressources Numériques en Bibliothèques* [en ligne]. Février 2017. [Consulté le 14 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.reseaucarel.org/page/tableau-des-conditions-proposees-par-les-editeurs-adherant-pnb-fevrier-2017>

SOLYM, Clément, 2015. Le DRM Adobe décourage les lecteurs dans l'adoption du numérique. *Actualité : les univers du livre* [en ligne]. 04 mars 2015. [Consulté le 21 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/lecture-numerique/les-verrous-numeriques-inutilite-a-l-epreuve-des-faits/54156>

SOUAL, Laurent, 2015. Bibliothèque : tout savoir sur le projet PNB. *Archimag* [en ligne]. 13 octobre 2015. [Consulté le 10 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/10/13/bibliotheque-tout-savoir-comprendre-projet-pnb>

TEXIER, Bruno, 2015a. Dossier : Débuts difficiles du livre numérique en bibliothèque. *Archimag* [en ligne]. 13 avril 2015. [Consulté le 10 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/04/13/dossier-debuts-difficiles-livre-numerique-bibliotheque>

TEXIER, Bruno, 2015b. Prêt d'ebooks en bibliothèque : il y a un vrai retard en France. *Archimag* [en ligne]. 13 avril 2015. [Consulté le 10 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2015/04/13/pre-ebooks-bibliotheque-vrai-retard-france>

Le numérique alternatif, une définition

Auto-édition. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 15 avril 2017 à 02:30. [Consulté le 04 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Auto-%C3%A9dition>

BARNES & NOBLE, 1999. Chat transcript. *Barnes&Noble.com* [en ligne]. 08 septembre 1999. [Consulté le 16 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.accio-quote.org/articles/1999/0999-barnesnoble-staff.htm>

BIBLIOTHEQUE DE RENNES, 2015. Conf Youtubeurs à la bibli [podcast] *SoundCloud* [en ligne]. 20 octobre 2015. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://soundcloud.com/user-300472294/conf-youtubeurs-a-la-bibli-21-oct-2015>

COMMUNIA, 2010. Manifeste pour le domaine public. *The Public Domain Manifesto* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.publicdomainmanifesto.org/french>

CREATIVE COMMONS FRANCE, 2003. *CC France* [en ligne]. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://creativecommons.fr/>

DEJARDIN-VERKINDER, Aymeric, 2017. Les arts de Youtube se lâchent à Genève. *Tribune de Genève* [en ligne]. 04 mai 2017. [Consulté le 17 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tdg.ch/geneve/Les-stars-de-YouTube-se-lchent-a-Geneve/story/12512880>

DELATTRE, Valentine, 2016. [Dossier] YouTube, un tournant pour la vulgarisation scientifique ? *Science de comptoir* [en ligne]. 12 juin 2016. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://sciencedecomptoir.cafe-sciences.org/youtube-tournant-vulgarisation-scientifique/>

Rapport-gratuit.com
LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES

DE MALLET, Caroline, 2013. Quand l'auto-édition bouscule l'édition traditionnelle. *Le Figaro.fr : économie* [en ligne]. 11 octobre 2013, 07:00. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.lefigaro.fr/medias/2013/10/11/20004-20131011ARTFIG00233-quand-l-auto-edition-bouscule-l-edition-traditionnelle.php>

DILLAERTS, Hans, 2014. Quelle place pour les ressources numérique « alternatives » dans les bibliothèques publiques ? *Hyper articles en ligne (HAL)* [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01083247

DIVX, 2017. Une nouvelle norme pour la vidéo numérique. *DivX : a Neulion product* [en ligne]. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.divx.com/fr/quest-ce-que-le-h264>

DOOB, 2017. *Doob* [en ligne]. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.doob.fr/>

Fanfiction. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 06 avril 2017 à 20:22. [Consulté le 04 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Fanfiction>

FILY, M.F., 2015. Connaître et utiliser les licences Creative Commons, en 6 points. *Montpellier (FRA) : CIRAD* [en ligne]. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://url.cirad.fr/ist/licences-CC>

GARY, Nicolas, 2013. Autoédition : un marché méconnu de 52 milliards \$? *Actualité : les univers du livre* [en ligne]. 26 septembre 2013. [Consulté le 16 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualite.com/article/monde-edition/autoedition-un-marche-meconnu-de-52-milliards/43124>

GUILLAUD, Hubert, 2012. Les plateformes d'autopublication sont-elles l'avenir de l'édition électronique ? *Lafeuille : l'édition à l'heure du numérique* [en ligne]. 20 juillet 2012. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://lafeuille.blog.lemonde.fr/2012/07/20/les-plateformes-dautopublication-sont-elles-lavenir-de-ledition-electronique/>

IKONOSSA, 2016. Pourquoi réaliser des tutoriels vidéo pour votre entreprise ? *Ikonossa* [en ligne]. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ikonossa.com/realiser-tutoriel-video/>

JANUS, Aleksandra, PESZKOWSKA, Alicja et WYBER, Stephen, 2017. How Can The Commons Stay Relevant? Let's Talk GLAM. *Creative Commons* [en ligne]. 26 avril 2017, [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://creativecommons.org/2017/04/26/glam-commons-summit/>

LEBERT, Marie, 2011. 1971 > Le Projet Gutenberg, un projet visionnaire. In : *L'ebook a 40 ans (1971-2011)* [en ligne]. Enssib, pp 4-6. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49501-l-ebook-a-40-ans-1971-2011.pdf>

LELOUP, Damien, 2015. Avant Youtube, la galère des vidéos en ligne. *Pixels : chroniques des (r)évolutions numériques* [en ligne]. 14 février 2015, 20:05. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2015/02/14/avant-youtube-la-galere-des-vidéos-en-ligne_4574531_4408996.html

Loi fédérale du 9 octobre 1992 sur le droit d'auteur et les droits voisins (LDA ; RS 231.1). Les autorités fédérales de la confédération suisse [en ligne]. 09 octobre 1992. [Consulté le 15 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19920251/>

Licence Creative Commons. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 04 avril 2017 à 17:29. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Licence_Creative_Commons

LUCIEN, Stanislas, 2014. Podcasteur : métier de demain ? *Vysual Mag* [en ligne]. 25 août 2014. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://vysual.org/podcasteur-m%C3%A9tier-de-demain-93bc5c794161>

MILBERGUE, Philippe, 2016. Bonjour, j'ai lu avec intérêt votre article et je comprends... *Sophielit* [en ligne]. 15 janvier 2016, 18:20. [Consulté le 04 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://sophieadriansen.wordpress.com/2016/01/14/je-ne-lis-pas-dauto-edition/>

MONACTUECOLO [pseudonyme], 2013. Apprendre à bricoler avec des vidéos gratuites. *Mon Blog habitat* [en ligne]. 22 décembre 2013. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://monbloghabitat.com/2013/12/22/apprendre-a-bricoler-avec-des-vidéos-gratuites/>

OUATTARA, Guillaume, 2014. Experimentboy, 20 ans, le YouTuber qui va vous réconcilier avec la science. *L'ingénu-ingénieur : carnet de bord d'un étudiant bac + n* [en ligne]. 12 décembre 2014. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://ingenuingenieur.blog.lemonde.fr/2014/12/12/experimentboy-20-ans-le-youtuber-qui-va-vous-reconcilier-avec-la-science/>

PASQUALATO, Sandra, 2016. Pourquoi intégrer la vidéo dans votre stratégie de communication digitale ? *Valeriedemont.ch* [en ligne] 22 mars 2016. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.valeriedemont.ch/pourquoi-integrer-la-video-dans-votre-strategie-de-communication-digitale/>

PODCAST SUISSE, 2013. Qu'est-ce qu'un podcast ? *Podcast Suisse* [en ligne]. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.podcastsuisse.ch/quest-ce-quun-podcast>

SCIENCE DE COMPTOIR [pseudonyme], 2015. 20 questions à Pierre Kerner, fondateur de Vidéosciences [enregistrement vidéo]. *Youtube* [en ligne]. 30 octobre 2015. [Consulté le 02 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=oMBc2Szvezl&feature=youtu.be>

STRITTMATTER, C., TANNER, R, 2009. Free Yourself from C and Get Creative with CC. *PNLA Quarterly* [en ligne]. Septembre 2009. Vol. 74, n°1, p.17. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://connection.ebscohost.com/c/articles/47530343/free-yourself-from-c-get-creative-cc> [accès par abonnement]

Tutoriel. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 06 avril 2017 à 21:02. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Tutoriel>

WALLER, Gregor, WILLEMSE Isabel, GENNER, Sarah, SUTER, Lilian et SÜSS, Daniel, 2016. JAMES : Jeunes, Activités, Médias – enquête Suisse. *Swisscom* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/ghq/verantwortung/documents/james2016/rapport_james_2016.pdf

Web-série. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 17 avril 2017 à 01:01. [Consulté le 06 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Web-s%C3%A9rie>

Youtube. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 08 février 2017 à 09:44. [Consulté le 05 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/YouTube>

Bibliothèque, internet et innovation

DE MIRIBEL, Marielle, 2017. Pourquoi utiliser les principes du marketing en bibliothèque ? *Lecture Jeunesse* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.lecturejeunesse.org/articles/pourquoi-utiliser-les-principes-du-marketing-en-bibliotheque-2/>

GALAUP, Xavier, 2012. Mode d'emploi. In : *Développer la médiation documentaire numérique*. Presses de l'enssib. Villeurbanne : ENSSIB. La boîte à outils, n°25, pp. 11-18. ISBN: 978-2-910227-99-9

GIER, Sylvie, 2005. Quelle place pour les automates de prêt et de retour dans les bibliothèques publiques françaises ? : Analyse technique et stratégique. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib)* [en ligne]. [Consulté le 18 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/962-quelle-place-pour-les-automates-de-pret-et-de-retour-dans-les-bibliotheques-publiques-francaises-analyse-technique-et-strategique>

KIYINDOU, Alain, 2007. De la fracture numérique à la fracture cognitive : pour une nouvelle approche de la société de l'information. In *Thémat'IC 2007 « La maîtrise de l'information par les adultes : enjeux et méthodes »*, Strasbourg, 16 mars 2007[en ligne]. [Consulté le 12 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1948-de-la-fracture-numerique-a-la-fracture-cognitive-pour-une-nouvelle-approche-de-la-societe-de-l-information.pdf>

MARESCA, Bruno, 2006. Consommation et modes de vie : la fréquentation des bibliothèques a doublé depuis 1989. *Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CRÉDOC)*. Mai 2006. N°193. ISSN 0295-9976

MAZIN, Cécile, 2016. Les bibliothèques, "des acteurs critiques du combat contre la fracture numérique". *ActuaLitté* [en ligne]. 17 août 2008. [Consulté le 12 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.actualitte.com/article/monde-edition/les-bibliotheques-des-acteurs-critiques-du-combat-contre-la-fracture-numerique/66483>

Médiation. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 24 juin 2017 à 22:44. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://fr.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9diation>

MERCIER, Silvère, 2010. Médiation numérique : une définition. *Bibliobsession* [en ligne]. 03 mars 2010. [Consulté le 22 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

MERCIER, Silvère, 2017. *Médiation numérique, des enjeux aux dispositifs* [Slideshare]. Support de cours : Séminaire master « Médiation numérique, des enjeux aux dispositifs », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE (OFS), 2014. Accès des ménages à internet, selon la classe d'âge de la personne de référence. *Office fédéral de la statistique* [en ligne]. [Consulté le 12 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/acces-menages-internet.html>

PAYEUR, Jean, 2002. Les bibliothèques publiques et l'enjeu de la diffusion des contenus numériques. *Archive Ouverte en Sciences de l'Information et de la Communication* [en ligne]. 13 novembre 2002. [Consulté le 26 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000257

TAYLOR & FRANCIS, 2013. Facilitating access to free online resources : challenges and opportunities for the library community. *Taylor & Francis online* [en ligne]. Mai 2013. [Consulté le 13 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://explore.tandfonline.com/lmt/discoverability>

ULMI, Nic, 2014. InterroGE, le service qui a réponse à tout. *Letemps.ch* [en ligne]. 21 février 2014, 17:30. Mise à jour le 03 avril 2017, 14:57. [Consulté le 18 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/societe/2014/02/21/interroge-service-reponse>

VERDI RADEMACHER, Mabel, 2015. Le numérique et le nomade. [Rapport de recherche] *Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des bibliothèques (Enssib)* [en ligne]. Octobre 2015. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01430045/document>

ZIMMERMANN, Pascale, 2016. La gratuité des loisirs culturels modifie nos habitudes. *Tribune de Genève* [en ligne]. 19 novembre 2016. [Consulté le 18 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.tdg.ch/culture/La-gratuite-des-loisirs-culturels-modifie-les-habitudes/story/29612722>

Voyage autour du monde : expérience autour du numérique

AUREGANN (pseudonyme), 2015. Des Youtubeurs à la bibli : la vulgarisation sur le web & les bibliothèques. *Docareennes* [en ligne]. 12 novembre 2015. [Consulté le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://docareennes.wordpress.com/2015/11/12/des-youtubeurs-a-la-bibli-la-vulgarisation-sur-le-web-les-bibliotheques/>

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE D'OTTAWA, 2017. *Bibliothèque publique d'Ottawa* [en ligne]. 17 mai 2017. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://bibliottawalibrary.ca/fr>

Bibliothèques de Rennes. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 avril 2017, 23:27. [Consulté le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Biblioth%C3%A8ques_de_Rennes

Boston Public Library. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 21 juin 2017, 14:03. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Boston_Public_Library

Boston Public Library, 2017a. *Boston Public Library* [en ligne]. [Consulté le 29 juin 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bpl.org/>

DOOB 2017. *Doob.fr* [en ligne]. [Consulté le 02 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.doob.fr/>

FEVRE, Anne-Marie, 2014. Médiathèque Aragon, havre du livre. *Libération* [en ligne]. 24 août 2014. [Consulté le 02 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://next.liberation.fr/design/2014/08/24/mediatheque-aragon-havre-du-livre_1086107

HELENEL (pseudonyme), 2012. Rapport « Mesurer la société de l'information » ; Accès aux TIC: la Suisse au deuxième rang mondial. *ICTjournal* [en ligne]. 12 octobre 2012, 18:54. Mise à jour le 31 janvier 2014, 14:04, [Consulté le 12 juin 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ictjournal.ch/etudes/2014-01-31/acces-aux-tic-la-suisse-au-deuxieme-rang-mondial>

Los Angeles Public Library. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 juin 2017, 22:06. [Consulté le 06 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Boston_Public_Library

LOS ANGELES PUBLIC LIBRARY, 2017a. *Los Angeles Public Library* [en ligne]. [Consulté le 06 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.lapl.org/>

MÉDIATHÈQUE INTERCOMMUNALE, 2017. *Médiathèque Ouest Provence* [en ligne]. [Consulté le 22 mai 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.mediathèqueouestprovence.fr/index/index/id_profil/1

MERCIER, Silvère, 2008. Les bibliothèques participatives restent à inventer ! *Bibliobsession* [en ligne]. 09 décembre 2008. [Consulté le 06 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2008/12/09/les-bibliotheques-participatives-restent-a-inventer/>

Ottawa Public Library, 2017. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 21 janvier 2017 à 19:46. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Ottawa_Public_Library

Public Library of Cincinnati and Hamilton County. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 22 février 2017 à 23:24. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Public_Library_of_Cincinnati_and_Hamilton_County

Saskatoon Public Library. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 décembre 2016 à 00:58. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Saskatoon_Public_Library

SASKATOON PUBLIC LIBRARY, 2017a. *SPL* [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.saskatoonlibrary.ca/>

TEXIER, Bruno, 2016. La médiathèque de Choisy-le-Roi roule au domaine public. *Archimag* [en ligne]. 20 juin 2016. [Consulté le 24 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2016/06/20/mediatheque-choisy-le-roi-roule-domaine-public>

THE PUBLIC LIBRARY OF CINCINNATI AND HAMILTON COUNTY, 2017. *The Public Library of Cincinnati and Hamilton County* [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.cincinnatiilibrary.org/>

Winnipeg Public Library. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 24 octobre 2015 à 21:06. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : https://en.wikipedia.org/wiki/Winnipeg_Public_Library

WINNIPEG PUBLIC LIBRARY, 2017a. *Winnipeg Public Library* [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2017]. Disponible à l'adresse : <http://wpl.winnipeg.ca/library/>

Catalogue de bonnes pratiques

ANDERSON, CHRIS, 2012. *La Longue Traîne : Quand vendre moins, c'est vendre plus*. Paris : Flammarion, 21 septembre 2012. Champs Essais. 9782081285736

JOST, Clémence, 2017. Les bibliothèques, laboratoire de réinvention. *Archimag*. Avril 2017. N°303, pp. 32-34. ISSN : 2260-166X

MOESCHLER, Olivier, 2017. *Le «non-public» de la culture, réalité(s) d'un concept* [document PDF]. 24 mars 2017.

Support de cours : Cours « Sociologie des publics et comportement informationnel », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2016-2017

MUET, Florence, 2008. Quels services d'information documentaire aujourd'hui ? Pistes de réflexion issues d'une Journée d'étude organisée récemment par le département Information documentaire de la HEG Genève. *Revue électronique suisse de science de*

l'information (RESSI) [en ligne]. 09 décembre 2008. N°8. [Consulté le 04 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressi.ch/node/105>

NGUYEN, Claire, 2012. Services de questions-réponses en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiation documentaire à plusieurs facettes. In : GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Presses de l'enssib. Villeurbanne : ENSSIB. La boîte à outils, n°25, pp73-80. ISBN: 978-2-910227-99-9.

TENNANT, Roy, 2001. Cross-Database Search: One-Stop Shopping. *Library Journal* [en ligne]. 15 octobre 2001. [Consulté le 14 septembre 2017]. Disponible à l'adresse : <http://lj.libraryjournal.com/2001/10/digital-resources/cross-database-search-one-stop-shopping/#>

Les BM : présentation

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014a. Historique. *Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève : une fenêtre sur le monde* [en ligne]. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/a-propos/a-propos/historique/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014d. Bibliothèques municipales de la ville de Genève. *Youtube.com* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/user/genevebm>

DEMIDOFF, Alexandre, 2015. A Genève, la Bibliothèque de la Cité chasse les fantômes et se projette vers le futur. *Le Temps* [en ligne]. 05 mai 2015. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/culture/2015/05/05/geneve-bibliotheque-cite-chasse-fantomes-se-projette-vers-futur>

Le numérique dans les Bibliothèques Municipales de Genève

BIBLIOMEDIA, 2015. Charte d'acquisition [PDF]. *Bibliomedia* [en ligne]. Décembre 2015. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/e-bibliomedia.asp?navid=3

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014e. Pressreader. *Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève : une fenêtre sur le monde* [en ligne]. [Consulté le 19 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/nos-bibliotheques/nos-prestations-pour-votre-confort/pressreader/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2017a. *Le numérique aux BM*. Mai 2017

HAQUANI, Soraya, 2017. La « digitalisation » de la pédagogie avance à toute vitesse, avec des modes d'apprentissage de plus en plus diversifiés. *L'AGEFI Hebdo* [en ligne]. 07 juillet 2017. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.agefi.fr/emploi/actualites/hebdo/20170707/formation-fait-grand-plongeon-numerique-222177>

LEARNORAMA, 2017. *Tout apprendre.com* [en ligne]. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.toutapprendre.com/Particuliers/>

VODECLIC, 2017. *Vodeclit : a Skillsoft Company* [en ligne]. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.vodeclit.com/fr>

VOISARD, Laurent, 2015. La plateforme de prêt de livres numériques e-bibliomedia. *Revue électronique suisse de science de l'information (RESSI)* [en ligne]. 27 décembre

2015. N°16. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : http://www.ressi.ch/num16/article_115

ZEUGMO, 2017. *Orthodidacte* [en ligne]. [Consulté le 09 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.orthodidacte.com/>

Les productions personnelles des Bibliothèques Municipales

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014b. Agenda. *Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève : une fenêtre sur le monde* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/agenda/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2014c. Nos bibliographies. *Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève : une fenêtre sur le monde* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/lire-voir-ecouter/ressources/nos-bibliographies/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2015. BM TV #1 / Toute notre actualité rien que pour vous [enregistrement vidéo]. *Youtube.com* [en ligne]. 29 avril 2015. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=o1jvM4639gc&t=291s>

ULMI, Nic, 2014. InterroGE, le service qui a réponse à tout. *Le Temps* [en ligne]. 21 février 2014, 17:30. Mise à jour le 03 avril 2017, 14:57. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/societe/2014/02/21/interroge-service-reponse>

VILLE DE GENÈVE, 2017. InterroGE. *Ville de Genève : site officiel* [en ligne]. 31 mars 2017. [Consulté le 11 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2017b. *De parc en parc avec les BM : programme*. Juillet-Août 2017

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2017c. *De parc en parc avec les bm* [enregistrement vidéo]. *Youtube.com* [en ligne]. 22 juin 2017. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=S9AyavVASC8>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2017d. Bibliothèques Municipales - Genève. *Facebook* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://www.facebook.com/genevebm/>

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES DE LA VILLE DE GENEVE, 2017e. *Bmgeneve*. *Soundcloud* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <https://soundcloud.com/bmgeneve>

VAUCHER, Anna, 2015. La Mobithèque part sur les routes de la ville. *Tribune de Genève* [en ligne]. 16 septembre 2015. [Consulté le 10 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tdg.ch/culture/mobitheque-routes-ville-rencontre-genevois/story/21494979>

Quelques projets innovants au sein des BM

GRAND, Muriel, 2017. La Cité explore l'art de lire sans livre. *Tribune de Genève* [en ligne]. 31 mai 2017. [Consulté le 14 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.tdg.ch/culture/cite-explore-art-lire-livre/story/14031351>

Repenser le numérique aux BM : quelques pistes d'amélioration

DESMOTTES-PICHON, Didier, 2009. Réinformatisation et récupération de notices : moins cataloguer pour mieux valoriser. *Bibliothèque nationale de France : Actualités du catalogue, produits et services bibliographiques* [en ligne]. Janvier 2009. N°14. [Consulté le 17.07.2017]. Disponible à l'adresse : <http://multimedia.bnf.fr/lettres/produits/produits14.htm>

GILBERT, Raphaële, 2010. Proposer des ressources numériques en bibliothèque (BDP – BM) : guide pratique. *Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (enssib)* [en ligne]. Juin 2010. [Consulté le 17 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56570-proposer-des-ressources-numeriques-en-bibliotheque-bdp-bm-guide-pratique>

Valorisation des ressources numériques, 2014. *Bibliopedia* [en ligne]. Dernière modification de la page le 14 janvier 2016 à 11:09. [Consulté le 14 juillet 2017]. Disponible à l'adresse : https://bibliopedia.fr/w/index.php?title=Valorisation_des_ressources_num%C3%A9riques&action=info

Annexe 1 : Courriel envoyée aux bibliothèques anglophones²⁷ autour du monde

Hello

My name is Lauréline Calza and I am a student at the Haute école de Gestion (School of Business Administration) in Geneva, Switzerland, in the Information Science section. To validate my degree, I have to produce a dossier on a subject regarding the information management.

I decided to study digital product in the public library context. I concentrate on free-access ressources such as :

- Creative commons products
- Self-published books or fanfiction
- Video products hosted online such as tutorials, podcasts, web-series, etc.
- Creation out of digital rights.

I want to know what has already been done on the field with these products. If it has not been done yet, I am trying to know why. (rights management, too little time, too complicated, not interesting...)

During my research I found very few exemples of activities made around these type of ressources; maybe my key-words are not the good ones or maybe there really are not much informations out there. So I decided to seek for information asking directly public libraries around the world. I know you offer an access to electronic ressources, which is why I decided to contact you.

I would like to know if, in your library, you already considered these ressources and if you put activities in place around them. Or maybe a device to consult them. If that is the case, if you could detail what kind of activities you put in place and the ressources you needed to do it, I would be extremely gratefull.

Because I have to submit it in a couple of months, If you would be so kind to answer by mid-june, It would be perfect.

You can answer me at ***** or if you'd prefer to meet me in person, we can arrange for a discussion by skype, my ID beeing *****.

I look forward to reading your answer and hope my request does not bother you too much.

With all my respects,

Lauréline Calza

²⁷ Ce courriel a également été envoyé en français par la suite

Annexe 2 : Questionnaire pour le personnel des BM

Questionnaire réalisé avec Askabox (<http://www.askabox.fr/>), plateforme dédiée à la création de questionnaire en ligne.

Oeuvres en libre-accès sur le web, ont-elles leur place en bibliothèque publique?

Mon travail de Bachelor s'articule autour de quatre types d'oeuvres. Elles ont pour point commun d'être en libre-accès sur le net mais parfois difficiles à trouver en raison de la masse d'information sur ledit net. Vous êtes quotidiennement en contact avec des lecteurs qui pourraient un jour vous demander un accès/un conseil à l'un de ses produits, votre témoignage est donc essentiel.

Ce questionnaire n'est pas nominatif. Répondez le plus honnêtement possible.

Prénom

Merci d'entrer ici votre Prénom

Question 1

Je suis :

Réponse obligatoire

- ☐ Un homme
☐ Une femme

Décocher

Question 2

Quel est votre âge

Réponse obligatoire

Question 3

Vous sentez-vous à l'aise vis à vis des nouvelles technologies et possibilités offertes par le web?

Réponse obligatoire

- ☐ Oui
☐ Non

Décocher

Question 4

Lesquelles de ces œuvres connaissez-vous/pourriez-vous décrire?

Réponse obligatoire

- ☐ Produits issus des Creative Commons
☐ Oeuvres auto-publiées / Fanfictions
☐ Oeuvre libres de droit ou tombées dans le domaine public
☐ Vidéos hébergées en ligne (Youtube par exemple)

Rapport-gratuit.com

LE NUMERO 1 MONDIAL DU MÉMOIRES



Question 5

Comment les connaissez-vous ? Si la réponse n'est pas la même pour tous les éléments cités au point précédent, précisez-le dans la zone de commentaire. *Réponse obligatoire*

- ☐ Je les consulte (même si ce n'est que rarement)
- ☐ Un proche les consulte (même si ce n'est que rarement)
- ☐ J'en ai entendu parler
- ☐ Autre

Commentaires

Question 6

Vous ne connaissez pas certains d'entre eux? Souhaiteriez-vous avoir une formation dans le cadre de votre emploi pour y être initié(e)? Expliquez brièvement pourquoi. *Réponse obligatoire*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Décocher

Commentaires

Question 7

Pensez-vous pouvoir travailler avec ces œuvres? Les conseiller au public? Si non, expliquez brièvement pourquoi.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Décocher

Commentaires

Question 8

Selon vous, quelle(s) forme(s) pourraient prendre ces œuvres en bibliothèque? *Réponse obligatoire*

- ☐ Bornes de consultation
- ☐ Ecrans dans la bibliothèque
- ☐ Feuilles/flyers avec QR codes
- ☐ Posters "publicitaires"
- ☐ Blogs/pages particuliers(ères) en ligne
- ☐ Tablettes iPad mises à disposition
- ☐ Juste du bouche à oreille
- ☐ Catalogue en ligne
- ☐ Livrets thématiques
- ☐ Autre