

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures.....	vi
1. Introduction.....	7
2. Contexte institutionnel.....	8
2.1 EPSIC	8
2.2 Médiathèque	8
2.2.1 Historique.....	8
2.2.2 Organisation.....	9
2.2.3 Missions.....	9
2.2.4 Public-cible.....	10
3. Mandat	11
3.1 Problématique	11
3.2 Objectifs.....	11
4. Enquête et échantillonnage	12
4.1 Elaboration du questionnaire.....	12
4.2 Echantillonnage	13
5. Analyse des résultats.....	14
6. Prestations de la médiathèque.....	18
6.1 Fonds documentaire.....	18
6.1.1 Politique documentaire.....	19
6.2 Services	20
6.3 Infrastructure.....	20
7. Revue de la littérature professionnelle.....	21
7.1 Méthodologie.....	21
7.2 Ressources dématérialisées	21
7.2.1 Ressources numériques.....	21
7.2.2 Ressources numérisées.....	22
7.2.3 Accès <i>offline</i> ou <i>online</i> ?	23
7.2.4 Types des ressources numériques.....	23
7.2.4.1 Produit documentaire	23
7.2.4.2 Encyclopédies et dictionnaires en ligne	26
7.2.4.3 Livre numérique.....	27
7.2.4.4 Périodiques électroniques	31
7.3 Services en bibliothèque	33

7.3.1	Service de questions-réponses en ligne.....	33
7.3.2	Digital learning	35
7.3.2.1	Serious games.....	39
7.3.2.2	Tutoriel.....	41
7.3.3	Réseaux sociaux.....	43
8.	Propositions de nouvelles offres	46
8.1	Produit documentaire	46
8.1.1	Bibliographie thématique.....	47
8.2	Tutoriel.....	48
8.3	Service de questions-réponses en ligne	49
9.	Conclusion	52
	Bibliographie	53
	Annexe 1 : Questionnaire pour les apprentis	61
	Annexe 2 : Sélection des classes pour le questionnaire.....	66

Liste des tableaux

Tableau 1 : Nombre de prêts par type de documents	16
Tableau 2 : Fonds documentaire de la médiathèque	18

Liste des figures

Figure 1 : Fréquentation des apprentis à la médiathèque	14
Figure 2 : Statistiques de prêts pour l'année 2015.....	15

1. Introduction

A l'ère du numérique, les nouvelles technologies font partie inhérente de la vie des utilisateurs. De même, l'information s'est dématérialisée et est donc devenue accessible à tous et en tout temps sur Internet. Par conséquent, les bibliothèques doivent s'adapter et faire preuve de créativité en proposant des offres innovantes à leurs usagers, si elles souhaitent rester attractives auprès de leurs publics. Dans cette même optique, la médiathèque de l'EPSIC, qui a constaté une baisse de fréquentation des apprentis, aimerait retrouver un rôle central au sein de l'école. Soucieuse d'être au plus proche des besoins de ce public, elle souhaiterait proposer de nouvelles offres qui soient plus en adéquation avec les besoins des apprentis et adaptées à ses ressources ainsi qu'à son environnement. C'est dans cette perspective que ce travail a été mandaté par l'institution.

Dans un premier temps, ce document présente le contexte institutionnel dans lequel s'inscrivent l'EPSIC et la médiathèque. Il est ensuite suivi par la définition du mandat pour lequel il a été sollicité.

Dans un deuxième temps et afin de comprendre la baisse de fréquentation, une enquête est menée auprès des apprentis. Cette dernière a également pour objectif de connaître leurs souhaits en matière de nouvelles offres. Ensuite, l'analyse des résultats permettra d'avoir des informations plus précises concernant les raisons de cette baisse de fréquentation, ainsi que sur le type d'offres que les apprentis souhaiteraient trouver. En plus de cette enquête, une évaluation sur les prestations proposées actuellement à la médiathèque sera effectuée, afin de juger si ces dernières sont en adéquation avec les besoins des apprentis.

Finalement, une revue de la littérature dans les domaines concernés sera effectuée, afin de disposer de toutes les informations qui seront une aide précieuse pour proposer concrètement des offres en adéquation avec les besoins des apprentis et adaptées aux conditions de la médiathèque.

2. Contexte institutionnel

2.1 EPSIC

L'Ecole professionnelle de la Société industrielle et commerciale de Lausanne (EPSIC) pour les métiers de l'industrie et de l'artisanat accueille chaque année plus de 4'000 apprentis et propose des formations en dual, c'est-à-dire en entreprise et à l'école, dans les domaines suivants (EPSIC 2015) :

- Automobile ;
- Mécanique véhicule et carrosserie ;
- Électricité et électronique ;
- Informatique, mécanique générale et optique ;
- Médico-technique et soins corporels.

En plus de former au certificat fédéral de capacité (CFC) dans ces domaines, l'EPSIC propose une formation supérieure sous forme de maturité professionnelle technique intégrée.

Les apprentis de l'EPSIC sont originaires non seulement de la région lausannoise, mais aussi d'autres communes vaudoises, voire de l'ensemble de la Suisse romande, ce qui en fait la plus grande école industrielle et artisanale romande (Etat de Vaud 2003).

Pour mener à bien ses missions de formation, l'école dispose d'une médiathèque destinée en premier lieu aux apprentis, au corps enseignant et au personnel administratif.

2.2 Médiathèque

2.2.1 Historique

En 1971, l'Ecole professionnelle de Lausanne abrite deux autres institutions sous son toit, l'Ecole romande d'arts graphiques (ERAG) et l'Ecole suisse d'ingénieurs des industries graphiques et de l'emballage (ESIG+) (EPSIC 1984 ; Etat de Vaud 2003). Ces trois écoles possèdent chacune un fonds documentaire rassemblé dans une bibliothèque et géré par des bibliothécaires (Historique de la médiathèque EPSIC ERACOM 2003).

A partir de 1998 et jusqu'en 2001, des changements importants ont lieu à l'Ecole professionnelle de la SIC. Tout d'abord, l'Ecole suisse d'ingénieurs quitte Lausanne et fusionne, à Yverdon, avec deux autres écoles d'ingénieurs pour devenir l'Ecole d'ingénieurs du Canton de Vaud (EIVD) (Historique de la médiathèque EPSIC ERACOM 2003). Puis, c'est au tour de l'Ecole romande d'art graphique de changer de nom pour devenir l'Ecole romande d'arts et de communication (ERACOM) et de déménager à la rue de Genève 55 (Etat de Vaud 2003).

Cependant, l'Ecole professionnelle de Lausanne continue d'abriter et de traiter une partie du fonds de ces deux écoles, car ces dernières n'ont pas encore engagé de professionnels susceptibles de le faire (Historique de la médiathèque EPSIC ERACOM 2003). Ce n'est qu'en 2003 que l'EPSIC restitue à Yverdon et à l'ERACOM le reste de leur fonds documentaire¹.

Dès 2004, la bibliothèque change de nom pour devenir la bibliothèque-médiathèque de l'EPSIC-ERACOM² et crée un nouveau réseau, le réseau EPSIC-ERACOM³.

A partir de 2009 et jusqu'à nos jours, la bibliothèque-médiathèque est gérée par deux bibliothécaires à temps partiel, Madame Danielle Bothorel, bibliothécaire-assistante, et Madame Valsesia, bibliothécaire-assistante⁴.

En 2014, la bibliothèque-médiathèque abandonne le réseau EPSIC-ERACOM pour rejoindre RERO, le réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO 2013). Ces changements amènent l'institution à se trouver un nouveau nom, celui de « médiathèque de l'EPSIC » (RERO-Bibliothèques scolaires 2014).

2.2.2 Organisation

La médiathèque est sous la tutelle du Conseil de direction de l'EPSIC. Ce dernier est composé de M. Overney, directeur de l'EPSIC, de M. Blaser, directeur adjoint, de M. Muheim, doyen transversal Culture générale, maturité professionnelle et langues, de M. Airaudi, administrateur et des cinq doyens de domaines (EPSIC 2015).

Elle est plus directement sous la responsabilité de deux membres du Conseil de direction : M. Muheim, qui en plus de son statut de doyen est également le responsable de la médiathèque, et M. Airaudi qui gère les charges administratives⁵.

2.2.3 Missions

Contrairement à une bibliothèque scolaire, dont les missions sont clairement définies dans un document officiel⁶ établi par la Direction générale de l'enseignement obligatoire (DGEO), la médiathèque de l'EPSIC ne dispose d'aucun document de la sorte. Aucun référentiel n'est en

¹ Entretien avec M. Muheim, doyen et responsable de la médiathèque, le 08 décembre 2015.

² Entretien avec Mme Valsesia, bibliothécaire de la médiathèque de l'EPSIC, le 15 décembre 2015.

³ *Ibid.*

⁴ Entretien avec Mme Valsesia, bibliothécaire de la médiathèque de l'EPSIC, le 15 décembre 2015.

⁵ *Ibid.*

⁶ Le document en question concerne la référence suivante :
DIRECTION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT OBLIGATOIRE. *Recommandations et normes pour bibliothèques scolaires* [en ligne]. Lausanne : DGEO, 2007. [Consulté le 08 janvier 2016].

Disponible à l'adresse :

http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/formation/scolarité_obligatoire/fichiers_pdf/rapport_d_geo_biblioth%C3%A8ques.pdf

effet établi, que ce soit par l'EPSIC ou par la Direction générale de l'enseignement post obligatoire du Canton de Vaud (DGEP), dans lequel sont mentionnées clairement ses missions, dans le contexte de la formation professionnelle.

En l'absence de directives officielles, le cahier des charges de la mandante a été choisi comme document de substitution. En effet, les missions inscrites dans ce dernier permettent d'énoncer une liste de ce qui pourrait être officiellement les missions principales de la médiathèque :

- Assurer un service aux apprentis et aux enseignants (accueil, renseignements, conseils de recherche, prêt, assistance aux utilisateurs, aide et recherches pour les enseignants) ;
- Mettre à disposition des collections en adéquation avec les besoins des apprentis et des enseignants (sélection, traitement, mise à disposition) ;
- Proposer des animations (expositions, visites de classe) ;
- Promouvoir les collections et les prestations.

2.2.4 Public-cible

Le public ciblé dans cette étude sont les apprentis de l'EPSIC. Il s'agit d'un public principalement masculin, probablement dû au fait que les domaines attirant le public féminin, à savoir l'optique, le médico-technique et les soins corporels, sont en minorité par rapport aux autres domaines proposés dans cette école. Âgés entre 15 et 25 ans, ces apprentis sont généralement des jeunes qui entreprennent un apprentissage juste après avoir terminé l'école obligatoire ou qui ont décidé de se reconvertir après avoir exercé une autre activité. Contrairement à un public académique, ils évoluent dans un milieu professionnel avec toutes les contraintes que cela impliquent. Soumis à des contraintes horaires dues à leur formation en dual et n'habitant pas forcément à proximité de l'école, les apprentis n'ont, par exemple, pas autant de temps que les étudiants pour se rendre à la bibliothèque afin d'effectuer des recherches documentaires. De plus, leur formation étant essentiellement basée sur la pratique, l'information que leur apportent les enseignants, sous forme de supports de cours, ainsi que l'utilisation d'Internet leur suffisent généralement pour mener à bien leurs études⁷. De ce fait, ils ne ressentent pas nécessairement le besoin de fréquenter la médiathèque.

⁷ Entretien avec Mme Valsesia, bibliothécaire de la médiathèque de l'EPSIC, ainsi que M. Federico Cappello, préparateur technique, le 26 janvier 2016.

3. Mandat

3.1 Problématique

Le présent mandat émane de la médiathèque de l'EPSIC qui, malgré le nombre conséquent d'apprentis accueillis chaque année, constate, en termes de statistique, une baisse de fréquentation. Cette dernière peut avoir de multiples origines : méconnaissance du fonds ou des prestations de la médiathèque, incapacité de répondre aux besoins du public-cible, horaires inadaptés, etc.

Au vu de ce constat et pour susciter l'intérêt des apprentis à fréquenter davantage ses locaux, la médiathèque souhaite proposer de nouvelles offres qui soient mieux adaptées à leurs attentes. Son objectif, au travers de ces dernières, est de répondre à des besoins réels et par là-même, d'être amenée à devenir un lieu-clé de l'école.

Ce mandat devra donc répondre à cette problématique tout en tenant compte des contraintes propres à l'institution. Ces contraintes sont essentiellement liées aux ressources financières et humaines. En effet, la médiathèque a un budget limité et deux postes à temps partiel qui ne suffisent pas pour entreprendre des changements conséquents à court terme et peut-être même à long terme. Les offres proposées dans ce travail doivent donc être réalisables et adaptées à la situation actuelle de la médiathèque.

3.2 Objectifs

L'objectif principal est de revaloriser le rôle de la médiathèque au sein de l'EPSIC en proposant de nouvelles offres qui répondent aux besoins du public-cible. Pour parvenir à ce but, des objectifs spécifiques ont été établis :

- Analyser les besoins du public-cible en matière de ressources documentaires et de services, au moyen d'un questionnaire ;
- Faire un état des lieux des ressources, services et infrastructure proposés actuellement à la médiathèque ;
- Faire une revue de la littérature en matière de ressources et de services en ligne dans les bibliothèques ;
- Proposer des solutions concrètes en matière de ressources et de service en ligne.

4. Enquête et échantillonnage

Afin de proposer de nouvelles offres en adéquation avec les besoins du public-cible, une enquête a été menée auprès des apprentis. Celle-ci a pour objectif d'obtenir des informations sur leurs besoins en matière de ressources documentaires et de services, ainsi que sur leurs pratiques et leur satisfaction par rapport aux prestations de la médiathèque. Elle permettrait également de comprendre les raisons de la baisse de fréquentation.

La méthode choisie est un questionnaire en ligne créé dans *Google Form*. Comme la période d'enquête est limitée dans le temps, il est important d'avoir un outil permettant de récolter un maximum de réponses afin que ces dernières puissent, une fois analysées, apporter un éclairage pertinent sur la problématique de cette étude (Boulan 2015, p. 6). Dans cette optique, le questionnaire semble être l'outil adapté pour cette enquête. De plus, en parallèle à l'élaboration de ce dernier, trois hypothèses seront émises pour comprendre la baisse de fréquentation à la médiathèque. Elles porteront sur les éléments suivants : l'inadéquation de l'offre documentaire, l'inadaptation des horaires d'ouverture et la non performance du matériel informatique. Elles seront commentées au chapitre 5.

4.1 Elaboration du questionnaire

Le questionnaire (cf. annexe 1) est composé d'une vingtaine de questions aléatoires, afin de récolter des réponses factuelles et des réactions spontanées des interviewés. Ces questions ont été regroupées par thème, structurant le questionnaire de la manière suivante :

- 5 questions sur la fréquentation des apprentis à la médiathèque ;
- 5 questions sur le fonds documentaire de la médiathèque (adapté ou non, type de documents souhaités) ;
- 2 questions sur le type de ressources en ligne souhaités ;
- 2 questions sur le type de services en ligne souhaités ;
- 1 question sur leur appréciation des prestations actuelles à la médiathèque (dans un tableau, cocher le niveau de satisfaction en fonction des affirmations) ;
- 3 questions d'identification (sexe, âge, classe).

Au vu des contraintes que représentait le questionnaire en ligne en termes de suivi et de taux de réponses, la direction a opté pour une diffusion papier de ce dernier. Les exemplaires ont donc été distribués dans les classes concernées.

Le questionnaire a toutefois été créé dans *Google Form* et utilisé pour saisir les réponses retournées sous format papier.

L'application *Google Form* permet ensuite d'afficher, dans une page web, les résultats sous formes de graphiques et de données en pourcentages. Sur cette base, une analyse des résultats peut ensuite être effectuée.

4.2 Echantillonnage

Au vu de la diffusion du questionnaire papier et du temps imparti, un échantillon a été élaboré en collaboration avec la mandante et le responsable de la médiathèque. Afin que tous les domaines et degrés soient représentés, le choix s'est porté sur 18 classes d'apprentis (cf. annexe 2) réparties de la manière suivante :

- Automobile : 3 classes (degré 1) ;
- Mécanique véhicule et carrosserie : 3 classes (degrés 1, 3 et 4) ;
- Électricité : 3 classes (degrés 2 et 4) ;
- Informatique, mécanique générale et électronique : 3 classes (degrés 1 et 3) ;
- Médico-technique, soins corporels et optique : 4 classes (degrés 2 et 3) ;
- Maturité professionnelle et technique : 2 classes.

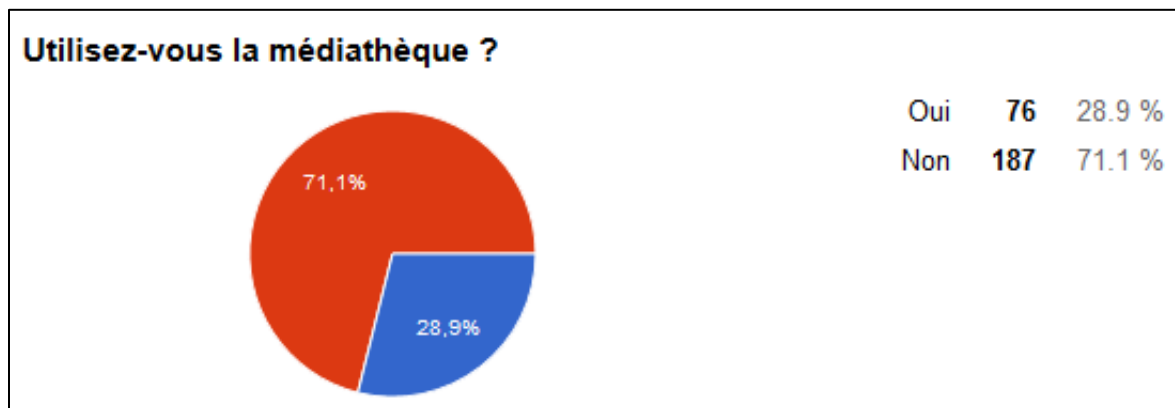
5. Analyse des résultats

Lors de l'élaboration du questionnaire, trois hypothèses ont été émises pour comprendre les raisons de la baisse de fréquentation. La première avançait l'idée que la médiathèque est moins fréquentée par les apprentis, parce que son offre documentaire ne correspondait pas à leurs besoins. La deuxième concernait les horaires d'ouverture qui étaient inadaptés. La dernière était que le matériel informatique n'était pas performant.

Même si l'échantillon d'apprentis interrogés ne représente qu'un petit pourcentage par rapport à l'ensemble, les 265 résultats obtenus dans *Google Form* permettent à la médiathèque d'avoir un retour d'une part sur les prestations qu'elle fournit actuellement, et d'autre part sur les besoins réels des apprentis en matière de ressources et de services en ligne. En plus des résultats du questionnaire, des statistiques de prêts ont été ajoutées pour l'analyse de l'offre documentaire à la médiathèque.

Pour commencer, le constat est qu'une majorité des apprentis interrogés (70%) ne viennent pas à la médiathèque. Ils ne sont qu'une minorité (28%) à la fréquenter.

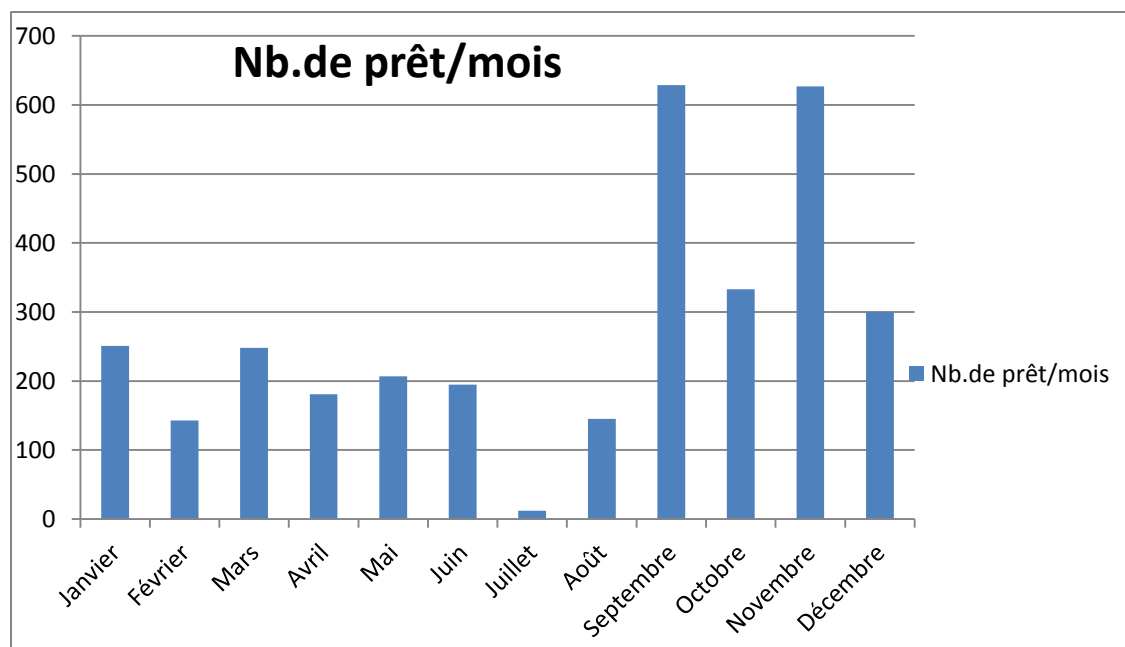
Figure 1 : Fréquentation des apprentis à la médiathèque



(Google Form)

Pourtant, selon les statistiques de RERO pour l'année 2015, le nombre de prêts explose entre les mois de septembre et décembre. La fréquentation est par conséquent assez dense. Ce qui n'a rien d'étonnant, puisqu'il s'agit de la période durant laquelle les apprentis de dernière année font leur mémoire sur un sujet de société. Beaucoup viennent travailler à la médiathèque pendant leurs heures de cours, car elle leur permet d'avoir accès à de l'information et donc à ses ressources documentaires.

Figure 2 : Statistiques de prêts pour l'année 2015



(RERO 2015)

Concernant son fonds documentaire, les résultats du questionnaire montrent que les documents les plus consultés sont les documentaires de culture générale (42%), les documentaires spécialisés dans un métier (25%) et les bandes-dessinées (18%).

Les documentaires de culture générale sont des documents qui sortent assez souvent de la collection (22%), surtout durant la période correspondant à la rédaction du mémoire de fin d'étude, comme le confirme le graphique des statistiques de prêt pour l'année 2015.

Les documents les plus empruntés sont les DVD (36%) dans le cadre des loisirs, car ce sont essentiellement des films de fiction. Les romans (15%) et les documentaires spécialisés dans un métier (14%) sont également des ouvrages qui sortent relativement souvent. Tous ces emprunts sont confirmés dans le tableau, ci-dessous, qui montre le nombre de prêts par typologie de document⁸. A noter que la typologie « dgeo documentaire » ne différencie pas les documentaires de culture générale des documentaires spécialisés dans un métier. Les résultats du questionnaire permettent en cela de distinguer ces deux catégories de documents.

⁸ La médiathèque utilise la typologie de la DGEO, établie pour les bibliothèques scolaires du Canton de Vaud.

Tableau 1 : Nombre de prêts par type de documents

Typologie des documents	Nb de prêt
dgeo BD	68
dgeo DVD	709
dgeo biographie	14
dgeo carte	2
dgeo conte	1
dgeo dictionnaire	1
dgeo documentaire	418
dgeo encyclopédie	1
dgeo langue étrangère	12
dgeo manga	1
dgeo manuel scolaire	6
dgeo nouvelle	3
dgeo poésie	1
dgeo périodique	9
dgeo roman	134

(RERO 2015)

Cependant, même si la majorité des apprentis interrogés (70%) trouvent que les documentaires de culture générale sont utiles dans le cadre de leurs études, certains (18%) sont d'avis que les informations dans ces derniers ne sont pas d'actualité.

Concernant les documentaires spécialisés dans un métier, un petit nombre d'apprentis (24%) n'en trouvent pas dans leur domaine. L'absence de certains ouvrages techniques contribuent certainement au fait qu'ils fréquentent peu voire pas du tout la médiathèque.

Dans l'idéal, une majorité des interrogés (59%) souhaitent avoir des documentaires spécialisés dans leur métier qui soient adaptés à leur niveau d'étude. Car bien souvent, les ouvrages techniques proposés contiennent soit des informations trop pointues, soit trop générales mais qui, dans tous les cas, ne sont pas adaptés à ce public.

Par rapport aux documentaires de culture générale, une partie des apprentis (34%) souhaitent que les informations soient mises à jour, surtout s'ils doivent les utiliser dans le cadre de leur mémoire de fin d'étude.

Enfin, un nombre relativement important d'interrogés (31%) souhaitent trouver dans les rayons des magazines spécialisés, ce qui révèle tout de même que les magazines proposés à la médiathèque ne correspondent pas aux besoins effectifs des apprentis.

Au vu des résultats, l'offre documentaire paraît, dans l'ensemble, inadaptée aux besoins réels des apprentis. Elle expliquerait donc le peu de motivation de ce public à fréquenter la médiathèque de manière plus régulière et confirme la première hypothèse.

Au niveau des offres en lignes, les ressources (67%) ainsi que les services (54%) remportent un assez grand succès auprès des apprentis.

Les ressources les plus demandées sont les travaux de CFC (71%), appelés TPA, les dossiers documentaires (55%), c'est-à-dire à une compilation d'articles sur une thématique, les films documentaires (47%) et les livres numériques (44%).

Concernant les services en ligne, les plus sollicités sont un service de questions-réponses en relation avec leurs études (52%), un tutoriel à la recherche documentaire (48%), une formation à l'utilisation du catalogue informatisé (RERO) (44%), et des réseaux sociaux (34%), tels que Facebook, Twitter ou encore Instagram.

Par rapport aux prestations actuelles de la médiathèque, les avis sont plutôt partagés. A chaque affirmation, les réponses sont soit « Sans avis », soit « Assez d'accord ». Par exemple, à l'affirmation « Les heures d'ouverture sont suffisantes » une petite partie des interrogés (33%) répondent « Sans avis », alors qu'une autre (27%) répond « Assez d'accord ». Ces réponses montrent que le rôle de la médiathèque n'est peut-être pas suffisamment bien défini auprès des apprentis.

Même si la satisfaction des interrogés n'est pas toujours exprimée très clairement, les suggestions sont en revanche nombreuses et précises afin que la médiathèque procède à des changements. Les plus récurrentes sont celles qui concernent les heures d'ouverture et le matériel informatique. De leur point de vue, les apprentis souhaitent que la médiathèque ouvre ses locaux durant la pause de midi, entre 12h et 13h, et pas seulement durant les heures de cours. Par rapport au matériel informatique mis à leur disposition, les ordinateurs sont considérés comme « vieux » et « lents », il faut donc les remplacer par des outils plus récents et plus performants. En cela, ces suggestions confirment assez bien les deuxième et troisième hypothèses, à savoir que les horaires d'ouverture sont inadaptés aux besoins des apprentis et que les ordinateurs ne sont pas performants.

En résumé, l'impression générale qui ressort de cette enquête est que la médiathèque n'offre pas des prestations qui répondent aux besoins réels des apprentis. En revanche, ces derniers portent un intérêt marqué pour des ressources et services en ligne, tels que les dossiers documentaires et un service de questions-réponses, ce qui permet favorablement de proposer ce type d'offres qui semble plus en adéquation avec leurs besoins.

6. Prestations de la médiathèque

L'objectif de ce chapitre est de recenser et d'analyser les prestations offertes par la médiathèque, ceci afin de mettre en évidence leurs points forts et leurs points faibles, et de proposer par la suite des solutions en adéquation avec les besoins réels du public-cible. Les offres, présentées ci-dessous, concernent le fonds documentaire, les services et l'infrastructure.

6.1 Fonds documentaire

D'après les statistiques de RERO pour l'année 2015, le fonds documentaire de la médiathèque est estimé à 11'734 documents. Ce fonds est composé des documents suivants :

Tableau 2 : Fonds documentaire de la médiathèque

Typologie des documents	Nb de documents
Romans	1'792
Bandes-dessinées	965
Documentaires	6'991
DVD	1'940
Périodiques	46
Total du fonds documentaire	11'734

(RERO 2015)

Parmi les 6'991 documentaires présents dans la collection, la proportion des documentaires de culture générale est beaucoup plus importante que celle des documentaires spécialisés dans un métier. Cette disparité est due au fait qu'au vu des professions diverses et variées, la culture générale est la seule matière qui permet de rassembler les apprentis autour d'un objectif commun, celui de la rédaction de leur mémoire de fin d'étude sur un sujet de société.

Une disparité est également constatée au rayon DVD. Une majorité d'entre eux sont en effet des films de fiction et le reste des documentaires. Cette répartition inégale a été établie dans l'idée d'attirer le plus grand nombre d'utilisateurs à fréquenter les locaux de la médiathèque. Le constat est le même pour les bandes-dessinées qui représentent toutefois un fonds important pour une bibliothèque d'école professionnelle.

D'un point de vue général, le fonds documentaire de la médiathèque ressemble plus à celui d'une bibliothèque publique qu'à celui d'une bibliothèque d'une école professionnelle. Il serait peut-être utile de revoir la répartition des documents dans la collection. Les documentaires en relation avec les domaines enseignés devraient peut-être occuper une place plus importante, car ils apportent un soutien aux apprentis dans le cadre de leurs études. Cela ne semble pas être le cas actuellement, puisque la proportion de documentaires spécialisés dans un métier est moindre par rapport à celle des documentaires de culture générale et des documents de fiction.

6.1.1 Politique documentaire

La politique documentaire est un concept, qui, au sein d'une bibliothèque, fait partie d'un ensemble de processus permettant le développement et le contrôle des collections (ENSSIB 2016). Ces processus qui visent à maintenir des collections vivantes et accessibles aux usagers de la bibliothèque sont une politique d'acquisition (achat des ressources documentaires), une politique de conservation (régulation de la collection) et une politique de communication (modalité d'accès aux collections) (Calenge 2008, p. 75-76).

Dans ce domaine, la médiathèque n'applique aucune politique documentaire pour développer ses collections, ce qui peut être une raison pour laquelle les apprentis trouvent que le fonds documentaire n'est pas adapté à leurs besoins. En effet, aucun document interne ou directives officielles, établies par la DGEP, ne définit clairement cet aspect de la médiathèque. Ce qui n'est pas le cas d'une bibliothèque scolaire qui se base sur le PER⁹ ainsi que sur le document officiel établi par la DGEO, cité précédemment, dans lequel sont mentionnées des directives claires pour le développement de ses collections.

Les collections de la médiathèque sont donc principalement enrichies par les demandes des enseignants et des apprentis ainsi que des propositions de la commission de lecture. Cette dernière, qui se réunit 1 à 2 fois par année, est composée d'enseignants des domaines techniques, de culture générale et de maturité¹⁰. Parmi les tâches dont elle s'occupe, elle gère notamment les achats des documents en évaluant les propositions des bibliothécaires¹¹.

⁹ Le PER signifie Plan d'étude romand, la référence est la suivante :
CONFÉRENCE INTERCANTONALE DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE DE LA SUISSE ROMANDE
ET DU TESSIN. Présentation générale du Plan d'études romand. *PER* [en ligne]. 2010-2015.
[Consulté le 29 janvier 2016]. Disponible à l'adresse :
<https://www.plandetudes.ch/pg2-sommaire>

¹⁰ Entretien avec M. Muheim, doyen et responsable de la médiathèque, le 08 décembre 2015.

¹¹ *Ibid.*

6.2 Services

Au niveau des services, la médiathèque ne propose que des services standards, tels que l'accueil aux usagers, l'aide à la recherche documentaire et le prêt. Aucun service en ligne n'est actuellement à disposition des apprentis. Elle fait également des visites de classe et collabore parfois avec le pôle « Santé » en exposant des documents qui traitent de thématiques principalement en relation avec la santé.

6.3 Infrastructure

En ce qui concerne son infrastructure, la médiathèque est assez bien équipée. Elle met à disposition 13 postes informatiques qui possèdent tous une connexion à Internet, 1 imprimante, 2 photocopieuses et 33 places de travail. Un espace détente, situé près de l'accueil, est également présent. Par ailleurs, sa surface, estimée à 593 m², accueille une aire de stockage d'environ 664 mètres linéaires.

7. Revue de la littérature professionnelle

7.1 Méthodologie

Afin de proposer des offres en adéquation avec les besoins du public ciblé et adaptées aux conditions de la médiathèque, une revue de la littérature permet de recenser des informations en matière d'offres existantes pour ensuite sélectionner celles qui seraient les plus adéquates à mettre en place dans l'institution.

En premier lieu, les offres qui seront traitées dans ce chapitre sont les ressources dématérialisées et les services en ligne. Afin de mieux comprendre ce qui se cache derrière ces deux termes, ils seront dans un premier temps définis. Puis, une liste sélective de types de ressources dématérialisées et de services en ligne sera émise.

La recherche sur les ressources dématérialisées et les services en ligne s'est effectuée principalement sur les catalogues de bibliothèques, tel que RERO, sur Internet et dans les bases de données, tels que Lista et Lisa.

7.2 Ressources dématérialisées

La dématérialisation est le fait de procéder soit à une numérisation d'un document analogique, soit à la création entièrement électronique d'un nouveau document (Chabin 2010). De plus, l'une des particularités de la dématérialisation est que le document numérique peut être traité et stocké avec le même appareil, tel un ordinateur (Rivier 2012, p. 27). Ce qui en fait une ressource indépendante de tout support et favorise son accès. La dématérialisation distingue donc deux types de ressources dématérialisées, à savoir les ressources numériques et les ressources numérisées. A cette distinction s'en ajoute une autre : la différence entre des ressources numériques et des ressources en ligne. Afin d'éclaircir ces notions, ces dernières seront décrites dans les chapitres ci-dessous.

7.2.1 Ressources numériques

Les ressources numériques peuvent se distinguer en deux types de documents : les documents nés numériques, c'est-à-dire créés sous forme électronique, et les documents numérisés qui feront l'objet du chapitre suivant.

Pour des professionnels de l'information comme Géraldine Barron et Pauline Le Goff-Janton, les ressources numériques sont « un ensemble de moyens représentés par des chiffres, exploitables grâce à l'outil informatique. » (Barron, Le Goff-Janton 2014, p. 14). Selon les auteures, ces ressources, acquises par la bibliothèque, concernent les produits commerciaux, tels que les bases de données, les jeux vidéo ou encore l'ensemble des revues et des journaux,

offrant l'accès à un contenu en ligne et accessibles aux usagers de la bibliothèque (*Ibid*, pp. 14-15).

Bertrand Calenge évoque également les ressources numériques mais, contrairement aux auteures précédentes, il fait une distinction entre ressources numériques et ressources électroniques. Selon lui, les ressources numériques sont des documents dits « digitaux », c'est-à-dire appartenant à la bibliothèque qui, en les numérisant ou en les acquérant, en devient propriétaire (Calenge 2008, p. 22). Ils sont considérés comme éléments de la collection de par leur disponibilité, leur liberté d'accès et leur opportunité de manipulation (*Ibid.*, p. 23).

A l'inverse des documents numériques, les documents électroniques sont « disponibles sur des serveurs extérieurs et mis à disposition sur Internet par d'autres organismes » (Calenge 2008, p. 22). Ces documents sont donc la propriété d'un fournisseur qui détermine les conditions de communication, par exemple en termes d'affichage ou de téléchargement. La bibliothèque doit s'y souscrire et n'a, dans ce cas-là, aucune marge de manœuvre. Par ailleurs, la disponibilité de ce type de documents est incertaine : des liens peuvent être rompus (des hyperliens devenus indisponibles) ou le fournisseur peut faire faillite. De même que la manipulation est limitée car les documents ne peuvent qu'être consultés ponctuellement (*Ibid.*, p. 22-23).

7.2.2 Ressources numérisées

Les ressources ou documents numérisés ne sont pas initialement des documents numériques. Il s'agit en fait de documents analogiques transformés en documents numériques grâce à un processus de numérisation. La numérisation de documents consiste à la conversion d'une information analogique en une information digitale, exploitable par l'informatique. Son application peut s'effectuer aussi bien au son qu'au texte, à l'image fixe qu'à l'image animée (Jacquesson et Rivier 2005, p. 127). La numérisation la plus courante est celle des documents, contenant du texte et/ou des images, qui se fait au moyen d'un scanner (Owanis 2007-2015). Par ailleurs, la numérisation de documents textuels restitue une image numérique et pas du texte au sens informatique. Il est donc nécessaire de convertir préalablement les images obtenues en texte. Pour cela, la technologie OCR (*optical character recognition*), qui signifie reconnaissance optique de caractères, permet de convertir différents types de fichiers, comme les PDF ou les photos numériques, en formats modifiables et exploitables. Grâce à cette technologie, il est possible par exemple d'effectuer une recherche plein-texte (ABBYY 2016).

Selon l'Enssib, le principal avantage de la numérisation est qu'elle permet d'atteindre deux objectifs : l'assurance de préserver l'information du document au-delà de la durée de vie du support et la mise à disposition du contenu du document (ENSSIB 2016). Des projets de

numérisations ont été élaborés par des bibliothèques, comme la Bibliothèque nationale de France (BnF) avec Gallica¹², une bibliothèque numérique qui propose entre autre de nombreux documents numérisés, livres de droit, en mode image avec une reconnaissance de texte. Ainsi que la Bibliothèque nationale qui met en ligne sa collection e-Helvetica¹³, regroupant des publications en lien avec la Suisse.

7.2.3 Accès *offline* ou *online* ?

Comme le souligne Alexis Rivier, « numérique » ne doit pas être confondu avec « en ligne » (Rivier 2012, p. 33). L'auteur signale en effet que la majorité des informations numériques se trouvent *off line* ou alors sur des réseaux privés, tels que les mémos, les documents de travail, la Ged ou encore la messagerie, etc. (*Ibid.*). De plus, parmi toutes les informations qui se trouvent en ligne, nombreuses sont celles qui ne sont pas lues ou indexées par les moteurs de recherche (problématique du Web invisible) ou parce que leur accès est bloqué par un mécanisme d'accréditation, telles que les bases de données, les monographies et les périodiques électroniques (Université Nice Sophia Antipolis 2011).

Il n'existe donc qu'une portion limitée du numérique en libre accès. De ce fait, toutes les ressources numériques mises à disposition de l'utilisateur dépendent « des accès auxquels son institution a souscrit, de son habileté, sans compter le paramétrage automatique de son moteur de recherche. » (Rivier 2012, p. 33).

7.2.4 Types des ressources numériques

Un large éventail de ressources numériques existent sur le marché et sont proposées en bibliothèques. Elles sont surtout offertes dans les bibliothèques publiques et universitaires. Elles ne sont en revanche peu, voire pas du tout présentes dans les bibliothèques d'écoles professionnelles, raison pour laquelle les exemples cités ci-dessous proviennent principalement des bibliothèques des deux premières catégories. Au vu de leur nombre conséquent et dans le but d'offrir des ressources numériques correspondant aux besoins des apprentis de l'EPSIC, un choix limité est présenté ci-dessous.

7.2.4.1 Produit documentaire

Selon la définition de Christelle Di Pietro, le produit documentaire « [...] est un support d'information issu d'un traitement spécifique de l'information et réalisé à partir de document primaire et/ou secondaire. » (Di Pietro 2014, p. 26). A préciser que dans le monde de

¹²BnF. Gallica. *BnF* [en ligne]. [Consulté le 06 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://gallica.bnf.fr/>

¹³ Bibliothèque nationale suisse. e-Helvetica. *Bibliothèque nationale suisse*. 09 février 2016. [Consulté le 06 mars 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.nb.admin.ch/nb_professionnel/01693/index.html?lang=fr

l'information et de la documentation, trois types de documents peuvent être distingués : le document primaire, le document secondaire et le document tertiaire. Un document primaire est un document qui présente une information brute, c'est-à-dire lue ou vue par le lecteur, telle que l'auteur l'a écrite ou créée (Cacaly 2004, p. 65). Un document secondaire est un « Document comportant des informations de nature signalétique ou analytique sur des documents primaires » (ADBS 2015), tels les bibliographies, les index, les catalogues de bibliothèques ou encore les banques de données bibliographiques. Enfin, un document tertiaire est un document comportant une synthèse de documents primaires (*Ibid.*). Comme par exemple les synthèses d'articles, les encyclopédies ou encore les atlas.

Pour Christelle Di Pietro, les contenus d'un produit documentaire ne sont pas créés par les bibliothécaires mais médiatisés. L'information est transmise sous la forme d'un document secondaire ou tertiaire, élaboré dans le but de répondre à des demandes d'information et conçu sous des formes variées, comme un dossier documentaire, une revue de presse, un bulletin sommaire ou encore une bibliographie (Di Pietro 2014, p. 26). Ce type de documents répond à toute personne désireuse d'avoir une sélection d'informations de références et de documents sources pour s'informer sur une thématique, un auteur, un événement ou une personnalité, etc. (Barny-Prevost 2010, p. 100).

Typologie du produit documentaire

Le produit documentaire peut être divisé en deux grandes catégories : les produits de signalement et les produits de synthèse (Di Pietro 2014, p. 27).

Les produits de signalement sont « des produits qui partent d'une demande et proposent des contenus basés sur l'exploitation, la valorisation des collections et la politique culturelle de la bibliothèque. » (*Ibid.*). Il peut s'agir d'une liste de nouveautés, d'une bibliographie recensant les derniers titres acquis de la bibliothèque (Fédération nationale des comités d'éducation pour la santé 2007-2009), d'une revue de sommaires, mensuelle ou hebdomadaire, contenant le sommaire des périodiques reçus durant une période déterminée (Boulogne 2004) ou encore d'un agenda qui est un calendrier d'événements thématiques basé sur l'activité d'une institution ou sur la veille d'un domaine d'activité (Di Pietro 2014, pp. 27-31). Par exemple, afin que son public puisse avoir connaissance de ses dernières nouveautés en matière de soins infirmiers et de santé publique, le Centre de documentation de l'Institut et Haute Ecole de la Santé la

Source, à Lausanne, met à disposition sur son site une liste des dernières acquisitions sous forme de document PDF¹⁴.

Concernant les produits de synthèse, ces derniers demandent au bibliothécaire de faire preuve d'originalité dans la rédaction tout en respectant scrupuleusement le contenu et les idées des informations et des documents utilisés (Cacaly 2004, p. 226). Le contenu de ces produits est généralement dynamique et susceptible d'être réactualisé (Di Pietro 2014, p. 32). Les signets sont, par exemple, des produits de synthèse. Il s'agit en fait d'une liste de sites Web généralement classés par thématique et constituant un répertoire généraliste ou spécialisé. Les signets présentés sur les sites peuvent faire l'objet d'une critique ou d'une description, comme ceux de la Bibliothèque nationale de France¹⁵ (BnF). Cette base, élaborée par les bibliothécaires de la BnF, est d'une telle importance que cela en fait un outil qui peut être adapté aussi bien au grand public qu'à des spécialistes (Di Pietro 2014, p. 33). Un autre produit est la synthèse documentaire qui nécessite l'élaboration d'un corpus d'informations synthétisées, de manière à former un ensemble original et cohérent (ADBS 2015). Elle est le plus souvent élaborée soit d'après un sujet d'actualité, soit pour des personnes qui souhaitent approfondir un sujet, soit dans le cadre d'un travail scolaire (Di Pietro 2014, p. 35). L'Institut français de l'éducation propose par exemple sur son site une liste de dossiers de veille¹⁶ dont les sujets sont analysés et synthétisés de manière approfondie.

Offre d'un produit documentaire en bibliothèque

Un des avantages du produit documentaire est qu'il est créé par les bibliothécaires, ce qui en fait une ressource numérique appartenant à la bibliothèque, comme le soulignait Bertrand Calenge précédemment. L'institution est donc libre de faire ce qu'elle en veut, comme le mettre en ligne sur son site afin d'accroître sa visibilité, permettant à tout un chacun et pas seulement aux usagers de la bibliothèque, d'y avoir accès en tout temps (Barny-Prevost 2010, p. 100). C'est ce qu'ont fait les bibliothèques municipales de la Ville de Genève pour valoriser leurs

¹⁴ L'exemple avec la liste des dernières acquisitions de janvier-février 2016 : les références bibliographiques sont regroupées par thématique, selon la classification décimale universelle (CDU). [Consulté le 23 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

http://www.ecolelasource.ch/images/stories/CEDOC_RAP_NA_01_janvier-fevrier_2016.pdf

¹⁵ Les signets de la Bibliothèque nationale de France. [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://signets.bnf.fr/accueil.html>

¹⁶ Les dossiers de veille de l'IFÉ. [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://ife.ens-lyon.fr/vst/DA/ListeDossiers.php>

collections en mettant sur leur site des bibliographies thématiques¹⁷ qui sont en relation avec une animation ou une manifestation culturelle.

Un des inconvénients du produit documentaire est qu'il faut veiller à sa mise à jour régulière, afin que ce dernier corresponde bien aux attentes des usagers, et de s'assurer que son accès soit garanti (Fédération nationale des comités d'éducation pour la santé 2007-2009).

7.2.4.2 Encyclopédies et dictionnaires en ligne

Les ouvrages de références, tels que les encyclopédies et les dictionnaires, sont des documents « ayant pour but d'enseigner ou de renseigner » (Wikipédia 2016). Accessibles sous format papier, ces ressources sont également disponibles en version électronique sur Internet. La version électronique est proposée par des éditeurs spécialisés qui donnent, sur leur site, accès à des contenus encyclopédiques dont les modèles économiques sont variables, du gratuit au payant, et dans toute la gamme des propositions intermédiaires (Alix 2009).

Par ailleurs, il est important de distinguer les dictionnaires des encyclopédies car ces deux types d'ouvrages n'ont pas été créés dans un même but d'utilisation. En effet, les dictionnaires sont des ouvrages qui répertorient des mots ou des expressions en explicitant leur sens au moyen de définition (EspaceFrançais.com 2016). Leur but est de renseigner, comme vérifier l'orthographe d'un mot ou se documenter sur quelques points d'une technique en consultant Le Larousse, par exemple (Daumal 2012). A l'inverse, les encyclopédies, dont le but est d'enseigner, sont des ouvrages qui exposent de manière alphabétique ou thématique toutes les connaissances du savoir ou celles d'un domaine spécifique (Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales 2012). Contrairement aux dictionnaires, ces dernières comportent des articles portant un jugement sur une culture ou une vision du monde à une époque donnée (Daumal 2012).

Typologie des dictionnaires et encyclopédies

Différents types de dictionnaires existent, selon l'information recherchée. Il peut s'agir de dictionnaires encyclopédiques, de dictionnaires de langue, comme Le Robert, ou bien encore de dictionnaires spécialisés dans un domaine, tel qu'un dictionnaire spécialisé dans les sciences techniques (EspaceFrançais.com 2016).

¹⁷ Bibliographies sélectives proposées sur le site des bibliothèques municipales de la Ville de Genève. [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://institutions.ville-geneve.ch/fr/bm/lire-voir-ecouter/ressources/nos-bibliographies/>

Les encyclopédies peuvent également se décliner en deux catégories : les encyclopédies générales, avec *l'Encyclopédie Universalis* et les encyclopédies thématiques ou spécialisées couvrant des sujets spécifiques, tels que les arts, les religions ou les sciences (Wikipédia 2016).

Offre en bibliothèque d'encyclopédies et de dictionnaires en ligne

Dans une bibliothèque, ces ressources sont proposées comme « offre innovante et complémentaire du fonds » (Barney-Prevost 2010, p. 121). Les usagers inscrits peuvent ainsi consulter, depuis le site de la bibliothèque, les encyclopédies et les dictionnaires auxquels elle s'est souscrite (*Ibid.*). À Fribourg, la Bibliothèque de l'école professionnelle artisanale et industrielle¹⁸ propose sur sa page « Outils et astuces », deux liens, un sur *l'Encyclopédie Universalis*, et l'autre sur l'encyclopédie *Larousse*. Le site de *l'Encyclopédie Universalis* n'est accessible qu'au moyen d'un E-mail et d'un mot de passe, ce qui limite l'accès aux publics de l'école contrairement au site de *Larousse* qui est ouvert à tous.

En milieu universitaire, les bibliothèques offrent également un accès à des ouvrages de référence. Sur le site de l'Université de Genève, la bibliothèque met à disposition un répertoire alphabétique de bases de données et d'ouvrages de référence¹⁹. L'accès aux encyclopédies et dictionnaires est cependant limité aux publics académiques. La consultation n'est en effet possible qu'en utilisant le VPN²⁰ ou le réseau informatique de l'UNIGE.

Toutefois, un des inconvénients de proposer des dictionnaires et encyclopédies en ligne est que les bibliothèques doivent veiller à renouveler les abonnements aux sites auxquels elles ont souscrit, afin de garantir aux usagers l'accès aux contenus encyclopédiques (Bénard 2006).

7.2.4.3 Livre numérique

Le livre numérique, traduit de l'anglais « e-book », est un ouvrage dont l'édition et la diffusion se font sous forme numérique et qui se lit sur un écran (Office québécois de la langue française

¹⁸ Outils et astuces de la Bibliothèque de l'école professionnelle artisanale et industrielle de Fribourg. [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.epaifribourg.ch/index.php/fr/bibliotheque/outils-et-astuces>

¹⁹ Répertoire des bases de données et ouvrages de référence de la Bibliothèque de l'Université de Genève. [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.unige.ch/biblio/plus/ressources/rep2.php>

²⁰ Le VPN traduit en français par réseau privé virtuel est un réseau de communication privé qui se servirait de l'infrastructure d'un réseau public pour transmettre des données protégées grâce à l'utilisation de techniques de chiffrement ou d'encapsulation. La définition est tirée du Grand Dictionnaire Terminologique. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8389993

2012). Il est à distinguer du livre électronique, appelé aussi « reader » ou « liseuse », qui est un « appareil de lecture permettant de lire à l'écran des livres numériques²¹ ».

Typologie du livre numérique

Actuellement, il existe trois types de livre numérique dans l'édition numérique : le livre *homothétique*, le livre *enrichi* ou *augmenté* et le livre *application* pour tablettes. Alain Patez les définit dans son livre « Guide pratique du livre numérique en bibliothèque », mais le plus intéressant pour ce travail est le premier type dont en voici la définition :

« Le livre homothétique qui désigne la reproduction quasi à l'identique d'un livre tel qu'il a été imprimé, avec une page de couverture, éventuellement un sommaire, et des pages organisées linéairement. »
(Patez 2012, pp. 19-20)

Format du livre numérique

De nos jours, les trois formats commerciaux les plus utilisés sont le PDF d'Adobe, l'ePub d'IDPF²² et le format AZW ou Kindle d'Amazon (Patez 2012, p. 20).

Le PDF (*Portable Document Format*) est un format ouvert, c'est-à-dire consultable sur de nombreux ordinateurs (PC, Mac), et qui a pour but de conserver la mise en forme du texte d'origine, ainsi que les polices de caractères, la mise en page et les images (Adobe 2016).

L'ePub (*Electronic Publication*) est un format ouvert conçu pour faciliter la mise en page du contenu (Wikipédia 2016). La taille des caractères et l'affichage du texte s'adaptent plus facilement dans un format ePub, en fonction des dimensions de l'écran du dispositif de lecture (Pouchot 2015). En revanche, l'ePub ne sait pas restituer des présentations complexes comme des tableaux graphiques ou des équations (Patez 2012, p. 20).

L'AZW ou le format *Kindle* est un format propriétaire appartenant à Amazon. Ceci a pour conséquence que les livres numériques au format Kindle ne peuvent qu'être lisibles sur les supports vendus par Amazon, comme la liseuse Kindle (Messien 2013).

Alain Patez parle également dans son ouvrage « Guide pratique du livre numérique en bibliothèque », du format DAISY (*Digital Accessible Information System*), un format adapté pour la lecture de livres numériques pour des personnes en situation de handicap sensoriel ou

²¹ Définition tirée du *Lexique des termes numériques : atelier du 27 janvier 2010* établi par le Syndicat National de l'Édition (SNE) en France. [Consulté le 12 mars 2016]. Disponible à l'adresse : http://aldus2006.typepad.fr/files/ateliernormes2701_lexique.pdf

²² IDPF est le sigle de la société International Digital Publishing Forum. [Consulté le 13 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://idpf.org/>

moteur (Patez 2012, p. 21). La Bibliothèque Numérique Francophone Accessible (BNFA)²³, développée par l'Association BrailleNet, le Groupement des Intellectuels Aveugles ou Amblyopes (GIAA) et l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants de Genève (ABA), est un site francophone proposant des livres numériques au format DAISY aux personnes qui bénéficient des exceptions au droit d'auteur par la législation suisse ou française (Patez 2012, p. 21).

Support de lecture du livre numérique

Au niveau des dispositifs de lecture, le livres numérique peut être lu et consulté sur une variété de supports comme l'ordinateur, la liseuse, la tablette ou encore le smartphone (Pretnumerique.ca 2016). Chacun de ces dispositifs présentent des fonctionnalités différentes :

- L'ordinateur de bureau semble peu adapté à la lecture du livre numérique dont la particularité est la verticalité de la page. Ce qui n'est pas le cas des écrans d'ordinateurs oblongs. Il est donc préférable de privilégier l'ordinateur portable, l'ultraportable et le netbook dont les formats sont plus ou moins compacts et destinés à un usage nomade (Martin 2016).
- La liseuse est un dispositif portable permettant un confort de lecture proche du livre papier grâce à son écran constitué d'une encre électronique. Elle est monochrome et dédiée presque uniquement à la lecture (Slideshare 2016). Les modèles les plus connus sont le Kindle d'Amazon, le Kobo de Fnac, le PocketBook 622 ou encore le PRS-T3 de Sony (Thuret 2016).
- La tablette est comme un ordinateur à écran tactile qui propose de multiples fonctionnalités (jeux, vidéos, bureautiques, messageries...) ainsi que différentes applications dont celles pour la lecture. « Si l'*iPad* d'*Apple* est de loin la tablette la plus connue et la plus utilisée dans le monde, les modèles se multiplient : *Galaxy Tab* de Samsung, *Tablet S* de Sony, *Eee Pad* d'Asus, etc » (Patez 2012, p. 23).
- Le smartphone, comme l'*iPhone* d'*Apple*, est aussi un support permettant une lecture « plus ouverte à des modalités d'accès différentes, à des formats multiples, à une taille d'écran et une résolution suffisante » (Pailherey 2010).

Offre de livres numériques en bibliothèque

Loin du modèle américain, tels que les Etats-Unis ou le Canada, où ils sont prêtés gratuitement dans plus de 80% des bibliothèques municipales, notamment via la plateforme numérique Overdrive (Amzil 2016), les livres numériques commencent tout de même à se faire une place dans les bibliothèques de Suisse romande (Maspoli 2016). C'est le cas par exemple de la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (BCUL) qui propose l'emprunt de livres numériques sur sa plateforme « e-lectures²⁴ » ou de la Médiathèque Valais qui offre un service

²³ Le site se trouve à l'adresse suivante :

<http://www.bnfa.ch/>

²⁴ La plateforme « e-lecture » se trouve sur le site de la BCU. [Consulté le 17 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

de prêt sur ses plateformes Numilog et Feedbooks²⁵. Mais comment se passe leur acquisition en bibliothèque ?

Les bibliothèques qui souhaitent acquérir des livres numériques pour compléter leurs collections physiques les achètent par le biais de plateformes ou de librairies en ligne (CLP 2011). Elles s'adressent donc à des plateformes, tels que Numilog, Izneo, Cyberlibris, Immateriel, Publie.net, l'Harmathèque, ou à des librairies en ligne comme Fnac et Amazon (*Ibid.*).

En Suisse, les bibliothèques qui veulent promouvoir les librairies locales peuvent se rendre sur la plateforme e-readers. Cette dernière réunit des librairies indépendantes et propose des livres numériques payants et gratuits ainsi qu'une idée originale permettant à l'internaute l'attribution d'un achat à la librairie de son choix (e-readers.ch 2016).

Cependant, par rapport à d'autres modèles européens de prêt numérique, tels que le développement de plateformes locales en Norvège et en Belgique (Muller et Verdi 2015), les bibliothèques, principalement en France, restent tributaires des éditeurs de livres numériques qui imposent leurs tarifs ainsi que leurs conditions. Elles doivent donc s'aligner sur ces derniers, si elles souhaitent garantir l'accès de ces ressources à leurs usagers (Muller 2015).

En revanche, les bibliothèques qui n'ont pas les moyens financiers d'acquérir ce type de document ont la possibilité de s'affilier à un consortium, tel que le Réseau Carel²⁶ (Coopération pour l'Accès aux Ressources numériques en bibliothèques), en France, qui, après négociation des tarifs auprès des fournisseurs, facilite l'accès à ces ressources numériques (Barny-Prevost 2010, p. 118).

Du côté de la Suisse romande, des bibliothèques publiques et scolaires proposent des livres numériques par le biais de la plateforme e-bibliomédia, la bibliothèque numérique lancée en 2014 par la Fondation Bibliomédia (Bibliomedia 2015). E-bibliomédia permet ainsi à des bibliothèques comme la Bibliothèque publique d'Yverdon-les-Bains ou la Bibliothèque de la Ville de la Chaux-de-Fonds d'offrir des livres numériques à leurs usagers via la plateforme PNB (Prêt Numérique en Bibliothèque) dont sont affiliés des éditeurs comme Gallimard (Bibliomedia 2015).

<http://www.bcu-lausanne.ch/bcul-numerique/electures/>

²⁵ Les plateformes Numilog et Feedbooks se trouvent sur le site de la Médiathèque Valais. [Consulté le 10 mai 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.mediathèque.ch/valais/e-books-2678.html>

²⁶ Le Réseau Carel est un consortium créé pour les bibliothèques publiques. Le site est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.reseaucarel.org/>

7.2.4.4 Périodiques électroniques

Les périodiques se définissent comme des publications en série, dotées d'un titre unique, dont les fascicules sont composés de plusieurs articles répertoriés dans un sommaire. Ces derniers se succèdent de manière chronologique en principe à des intervalles réguliers et a priori sans limitation dans le temps (ADBS 2015). Ils peuvent être quotidiens, hebdomadaires, mensuels, annuels, paraître irrégulièrement, etc. (Office québécois de la langue française 2012). Pour les identifier de manière unique, chaque périodique se voit attribuer un numéro ISSN²⁷.

Par ailleurs, les périodiques électroniques arborent les mêmes caractéristiques que les périodiques sous format papier y compris l'ISSN (Cazenobe 2010, p. 52). Que ce soient des publications scientifiques ou généralistes, elles répondent avant tout à un besoin d'information immédiat. Elles sont donc essentiellement présentes dans les bibliothèques d'étude et de recherche et beaucoup moins dans les collections des bibliothèques publiques (*Ibid.*).

Typologie des périodiques électroniques

Les périodiques peuvent être divisés en plusieurs genres dont en voici quelques exemples :

- Les journaux d'actualité proviennent de la presse internationale, nationale ou régionale, et donnent, à une période donnée, des informations sur des événements politiques, économiques, sociaux, etc. (Larousse 2016). Par exemple le *Courrier international*, *Le Temps* ou encore *La Côte*.
- Les magazines sont des publications à pagination variable et le plus souvent illustrées. Ils peuvent traiter de sujets généralistes ou spécialisés (Wikipédia 2016). Par exemple, les magazines d'actualité recensent des articles au contenu analytique généralement plus détaillé que ceux trouvés dans la presse quotidienne, comme *L'Hebdo* ou *Le Nouvel Observateur* (*Ibid.*).
- Les revues scientifiques ont pour objectif de faire connaître les travaux basés sur une réflexion théorique ainsi que les résultats de la recherche. La lecture des articles étant souvent en anglais et dans un jargon spécifique, ces revues s'adressent avant tout à un public de spécialistes (experts, chercheurs, universitaires) (Pennaneach 2009). Comme *Journal of Cell Biology* ou *The Lancet*. Elles se différencient des revues de vulgarisation scientifique qui sont destinées au grand public (Macqueron 2012), telles que les revues *Pour la science* ou *Science & vie*.
- Les publications officielles et administratives proviennent des administrations de l'Etat, des gouvernements ou d'organisations internationales et donnent des informations très spécifiques dans le domaine législatif. Comme la *Feuille fédérale* ou le *Journal Officiel* (Pennaneach 2009).

²⁷ ISSN signifie International Standard Serial Number. [Consulté le 15 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.issn.org/fr/comprendre-issn/quest-ce-que-issn/>

Offres de périodiques électroniques en bibliothèque

Concernant la presse d'information, l'actualité immédiate est gratuite et disponible sur une grande majorité des sites, avec toutefois des embargos²⁸ variables (Antonutti 2010, p. 38). Cependant, différents modèles économiques cohabitent, comme la vente à l'exemplaire, par abonnement ou encore dans un bouquet, c'est-à-dire un ensemble de titres regroupés généralement par thématique auquel s'abonne la majorité des bibliothèques (*Ibid.*).

Afin de proposer de la presse en ligne à leurs usagers, les bibliothèques passent par des agrégateurs²⁹ qui leur vendent des abonnements à des bases de données (Jost 2014). Leur principal avantage est qu'elles permettent non seulement la recherche simultanée sur l'ensemble des titres disponibles dans le bouquet mais également l'accès au texte intégral des articles (Bibliothèque nationale de France 2013). Les principales bases de données sont *Europress*, *LexisNexis*, *Factiva*, *Pressdisplay* ou encore *Hachette digital*. Celle de *Hachette digital* offre même de la presse pour la jeunesse (Antonutti 2010, p. 39-40).

Pour les revues scientifiques électroniques, même s'il en existe un certain nombre accessibles gratuitement sur le Web, la majorité d'entre elles sont diffusées sur la base d'abonnements payants (Jacquesson et Rivier 2005, p. 185). Par exemple, dans les domaines science-technique-médical (STM), les revues appartiennent à des éditeurs commerciaux, tels que Blackwell, Elsevier ou encore Springer pour ne citer que les plus grands (Cazenobe 2010, p. 53). Comme ce sont essentiellement les bibliothèques universitaires qui ont besoin de ce type de revues, elles s'adressent à ces éditeurs qui leur vendent des abonnements soit au titre, soit à des bouquets thématiques ou généralistes (Etienne 2009, pp. 103-104). En général, le prix des abonnements varie selon la discipline mais il est en principe plus élevé que celui des revues généralistes et est susceptible d'augmenter chaque année (Bruley et N'Guyen 2009, p.58).

Au vu de l'augmentation toujours progressive des abonnements des revues électroniques, de nombreuses bibliothèques universitaires se tournent vers des consortiums (Buzon 2011, pp. 61-62). Ces derniers ont pour objectifs de négocier des tarifs préférentiels auprès des fournisseurs de ressources électroniques facilitant ainsi l'accès aux bibliothèques affiliées (Jacquesson et

²⁸ Un embargo est une période imposée par l'éditeur pendant laquelle le texte intégral des documents ne peut être consulté. La définition provient du site de l'Université Libre de Bruxelles. [Consulté le 25 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://bib.ulb.ac.be/fr/glossaire/index.html>

²⁹ Un agrégateur est une « société qui propose une base de données d'articles ou de revues dont elle n'est pas forcément l'éditeur ». La définition provient de la source suivante : BARRON, Géraldine, 2010. Glossaire. In : *Gérer les périodiques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 163-164. La boîte à outils, 16. ISBN 978-2-910227-71-5

Rivier 2005, pp. 212-213). De nombreux consortiums existent en Europe et ailleurs dans le monde, comme par exemple le Consortium des bibliothèques universitaires suisses, le consortium Couperin réunissant des bibliothèques françaises ou encore le Michigan Library Consortium aux Etats-Unis (*Ibid.*).

Par ailleurs, il existe encore bien d'autres ressources numériques comme la vidéo à la demande (VoD) ou les banques d'images. Ce sont cependant des offres qui ne représentent que peu d'attraits auprès des apprentis de l'EPSIC. C'est pour cette raison qu'elles ne sont que mentionnées et pas détaillées comme les ressources précédentes.

7.3 Services en bibliothèque

Les services en bibliothèque permettent aux individus d'accéder plus facilement à l'information, grâce à la mise en place d'un ensemble de dispositifs organisationnels et techniques (Chaumier et Sutter 2007). Ils ont donc, avant tout, l'objectif de servir les utilisateurs et, par conséquent, adapter leurs modalités de fonctionnement aux pratiques, aux envies et aux contraintes des différents publics (Muet 2008). Qu'ils soient présents dans les bibliothèques publiques, académiques ou dans les centres de documentation, les services peuvent être divers et variés. Dans le cadre de la médiathèque, le choix s'est limité à la présentation d'un service de questions-réponses en ligne, du digital learning, avec deux outils mis en exergue qui sont les serious games et le tutoriel, ainsi que des réseaux sociaux. Ces services correspondent également aux besoins exprimés par les apprentis, lors de l'analyse des résultats.

7.3.1 Service de questions-réponses en ligne

Le service de questions-réponses en ligne, appelé aussi « Service de référence virtuel » ou « Service de réponses à distance » (Jackson 2007) est un service 2.0 qui « répond de manière personnalisée aux demandes des usagers en utilisant les technologies du web participatif » (Nguyen 2013, p. 117). L'idée n'est pas seulement que le service utilise les outils participatifs, mais qu'il s'inscrive également dans un environnement dans lequel il est accessible partout, afin d'interagir et de collaborer avec les usagers (*Ibid.*). Comme le souligne Jean-Philippe Accart, « [...] l'objectif principal [...] étant de garder ou de renforcer le lien virtuel avec l'utilisateur » (Accart 2011). Pour que cela fonctionne, les bibliothécaires doivent donc assurer une présence active et régulière (Nguyen 2013, p. 117). Outre la dissémination du service, l'interaction et la collaboration, la création d'un service de questions-réponses en ligne permet d'attirer un nouveau public, de valoriser les collections ainsi que les compétences des professionnels (Rezzonico 2014).

Typologie d'un service de questions-réponses en ligne

Les services de questions-réponses peuvent être classés selon différents critères. Les deux exemples présentés ci-dessous ont été définis par Claire Nguyen dans l'ouvrage « Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne » :

Un service généraliste ou spécialisé

Un service généraliste répond à tout type de questions quelle que soit le domaine. Ce genre de service est souvent offert par les bibliothèques publiques (Nguyen 2010, p. 149), comme le Guichet du Savoir des bibliothèques municipales de Lyon (Le Guichet du Savoir 2016) ou InterroGE des bibliothèques de la Ville de Genève (InterroGE 2016).

Un service spécialisé traite des questions en relation avec le domaine de spécialisation (Nguyen 2010, p.149). Par exemple, Biuminfo de la Bibliothèque interuniversitaire de Santé de Paris (BIU Santé) ne répond qu'à des questions sur la santé (Biuminfo 2016).

Les réseaux collaboratifs

Les services collaboratifs, appelés aussi réseaux de questions-réponses, sont des réseaux qui regroupent plusieurs bibliothèques qui mettent leurs ressources en communs, selon différentes modalités, pour répondre aux usagers (Nguyen 2010, p. 150). Les bibliothèques universitaires de Lyon collaborent par exemple avec les Hospices Civils de Lyon (HCL) (Université de Lyon 2016).

Deux autres catégories de services de questions-réponses ont été soulevées par Hélène Tardif :

Les services synchrones et asynchrones

Les services synchrones se définissent par la rapidité à laquelle les messages sont transférés donnant l'impression d'interagir ou de converser en temps réel (Tardif 2010, p. 96).

Les services asynchrones se définissent par une communication s'effectuant en différé. C'est-à-dire que le délai d'attente entre l'envoi d'un message textuel et la réception de la réponse est variable (*Ibid*).

Panorama des outils utilisés pour un service de questions-réponses en ligne

De nos jours, les bibliothécaires ont un choix d'outils assez vaste pour communiquer avec leurs usagers sur Internet (Tardif 2010, p. 96). Les outils, dont la liste est non exhaustive, sont ceux utilisés pour faire du renseignement en ligne (*Ibid.*, pp. 96-104) :

En mode asynchrone

- Le courrier électronique ;
- Le formulaire web ;
- Le sms (*Short message service*) ;
- Le blog.

En mode synchrone

- La messagerie instantanée (MI), comme le chat, qui peut être enrichie par la vidéo via skype ;
- La vidéo à la volée avec l'application *Jing* ;
- Les réseaux et médias sociaux, comme *Facebook* et *Twitter* ;
- Les dispositifs mobiles, tels que *Voxer*
- Les logiciels spécialisés, comme *QuestionPoint* et *Library3lp* ;

En plus de ces outils, un service en ligne peut proposer aux internautes une foire aux questions (FAQ), un répertoire de liens ou des bases de références, afin de laisser la possibilité à ceux qui le souhaitent de rechercher l'information par eux-mêmes (Rezzonico 2014).

Organisation d'un service de questions-réponses en ligne

Afin qu'un service de questions-réponses fonctionne, il est essentiel de définir une politique très claire, comme la question du public ciblé, les questions prises en compte ou pas et le temps de réponse, le respect de la confidentialité des données et l'équipe qui gère le service (Rezzonico 2014).

Les éléments qui définissent la politique du service peuvent se retrouver dans la charte. Cette dernière est en effet très importante car elle représente l'identité du service (*Ibid.*). Par exemple, la charte d'InterroGE est mise en ligne à l'attention des internautes qui souhaitent utiliser ce service (InterroGE 2016).

En général, l'équipe d'un service de questions-réponses est constituée de plusieurs personnes auxquels est assigné un rôle, tel que filtreur, répondant ou encore coordinateur (Rezzonico 2014).

7.3.2 Digital learning

L'e-learning ou la formation en ligne, peut être défini de plusieurs manières différentes mais la définition qui semble la plus complète et la plus pertinente a été élaborée par le Conseil de l'Union européenne :

*« L'e-learning est l'utilisation des nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et à des services, d'autre part les échanges et la collaboration à distance »
(Supinfo International University 2016)*

Pourtant, le terme e-learning, qui vient récemment d'entrer dans le dictionnaire, serait presque dépassé. À l'ère du numérique, celui qui tend à se généraliser dans le domaine de la formation est « digital learning » pour parler d'e-learning (Prat 2015, p. 28). Cette notion est caractérisée par la présence du numérique dans les contenus de formation, que cette dernière soit donnée en présentiel (en salle) ou en e-learning (en ligne) (Wikipédia, 2016). En plus d'utiliser une variété de supports, le digital learning est présent dans tous les processus de la formation, que ce soit au niveau de sa création, de sa gestion ou de sa diffusion (ManpowerGroup 2015). Il serait donc plus juste de dire que l'e-learning est une modalité pédagogique du digital learning.

Mise en place du digital learning

Le digital learning doit toujours s'intégrer dans un dispositif de formation qui est un ensemble de « moyens techniques, logistiques et humains organisés dans le temps et dans l'espace pour répondre à la demande du commanditaire pour la formation d'une population précise » (Prat 2015, p. 28). Le blended-learning ou la formation hybride ou mixte est par exemple un dispositif qui mêle des modalités pédagogiques variées tout en intégrant le mode à distance et en présentiel (Fjarraud 2014). L'apprenant peut par exemple travailler de manière synchrone ou asynchrone, en autonomie ou en mode collaboratif (Prat 2015, pp.63-65). Le digital learning s'intégrerait donc bien dans ce type de dispositif.

Les plateformes sont indispensables à tout dispositif de formation à distance (Prat 2015, p. 89). Les Learning Management System (LMS), traduits généralement par plateformes de gestion de la formation en ligne (Lhuillier 2011, p. 37), sont des systèmes logiciels « permettant de gérer les parcours de formations, d'effectuer un suivi des résultats apprenants, de diffuser en ligne des contenus d'apprentissage » (Prat 2015, p.89). Ils sont à différencier des Learning Content Management System (LCMS) qui possèdent toutes les capacités des LMS en plus de générer des contenus de formation nouveaux, à partir d'objets d'apprentissage qui évoluent en quantité et en qualité (Techno-Science.net 2016).

Par ailleurs, trois critères permettent de caractériser ces plateformes (Prat 2015, p. 90) :

- La distance mise entre l'apprenant et le formateur ;
- La distance mise entre l'apprenant et les ressources ;
- La relation mise entre les différents lieux de formation et les différents acteurs d'une formation.

Dans le cas d'une formation en ligne, alors que le temps, l'espace et le programme sont distincts, une plateforme LMS servirait à réunir virtuellement ces trois entités en permettant à distance une consultation des contenus pédagogiques, une individualisation de l'apprentissage, ainsi qu'un accompagnement et un suivi pédagogique (*Ibid.*).

Afin de garantir l'interopérabilité entre les plateformes et les contenus pédagogiques, des normes ont été créées pour faciliter leur communication. Les principales normes présentes sur le marché en matière de e-learning sont AICC, IMS et SCORM (Owanis 2007-2015) :

AICC (Aviation Industry Computer-Based Training Committee)

Il s'agit d'une norme définie par l'industrie de l'aéronautique. Cette dernière permet de définir des formats de fichiers et des protocoles de communication afin d'utiliser les contenus conformes au standard (*Ibid.*).

IMS GLC (IMS Global Learning Consortium)

Ce standard offre des spécifications qui touchent la mise en forme XML de données relatives à la formation à distance. Un large ensemble de spécifications se basent sur le langage XML et divers domaines peuvent être concernés, comme la création de questionnaires ou la collecte d'informations sur les apprenants (Prat 2015, p. 138).

SCORM (Sharable Content Object Reference Metadata)

Ce modèle, qui regroupe plusieurs normes comme IMS, vise à standardiser l'indexation et le partage des contenus pédagogiques (Owanis 2007-2015). En résumé, il traite toute la chaîne de production e-learning, de la création de contenus à l'intégration dans la plateforme (Prat 2015, p. 138).

Par ailleurs, deux grandes familles de plateforme existent dans le domaine de la formation à distance : les plateformes propriétaires et les plateformes open source. L'avantage des plateformes open source est de ne pas être tributaire d'un éditeur, comme par exemple des évolutions tarifaires de ce dernier (Briet 2010). De plus, ce type de logiciel permet à l'utilisateur de modifier le code source et de personnaliser l'applicatif. Mais les risques peuvent être soit l'abandon de la plateforme si personne ne manifeste le souhait de l'entretenir, soit la reprise du LMS par un tiers qui peut refaire entièrement le code source du système (*Ibid.*). Contrairement aux logiciels open source, les solutions propriétaires offrent aux utilisateurs des solutions prêtes à l'emploi ne leur permettant en aucun cas de les modifier. Si une institution souhaite adapter le logiciel à ses besoins, il lui faudra recourir aux services de professionnels qui coûtent généralement très chers (Hale 2013).

En open source, quelques exemples de logiciels : Moodle, Atutor, Claroline, Dokeos, e-Front, Ganesha, Ilias Learning Management, Chamilo (Scoffoni 2010).

Sous licence propriétaire, quelques exemples de logiciels : WBT Manager, OnlineManager, e-doceo, Educanet, Copadia, AGORALearning, Epistema, Mon @nnee au lycée, Tactic! (Wikipedia 2016).

Une fois que la plateforme a été mise en place, cette dernière peut recevoir les contenus pédagogiques ainsi que les parcours de formation (Prat 2015, p. 149). Ces derniers permettent une personnalisation des programmes aux apprenants ou à un groupe d'apprenants ayant un besoin de formation spécifique (LaMotte 2015).

Les contenus pédagogiques sont divisés en deux catégories : les contenus dits « sur étagère » et les contenus spécifiques (Prat 2015, p. 151). La première catégorie concerne des contenus déjà développés, prêts à l'emploi. Il en existe sur une quantité de sujets dont les plus courants sont l'apprentissage de la bureautique, les langues et le management. Les éditeurs de ces contenus les plus connus sont ENI, Crossknowledge et BJ Digital (Lhuillier 2011, p. 34). Les contenus spécifiques, généralement spécifiques aux métiers, sont développés à la demande afin de répondre à un besoin particulier sur tout type de thèmes et sujets (*Ibid.*). Cependant, tous les prestataires de marché ne peuvent réaliser des contenus sur mesure et les tarifs sont souvent très différents d'une entreprise à l'autre. Il est donc préférable de faire appel à un expert qui accompagne l'institution dans le choix du prestataire (*Ibid.*).

Afin que les contenus pédagogiques soient relativement interactifs, ils intègrent des éléments multimédia dont en voici quelques exemples (Prat 2015, pp. 153-156) :

- Les ressources numériques : des ressources numérisées en format pdf, déposées sur la plateforme que les apprenants peuvent télécharger ou consulter en ligne. Les contenus sont sûrement intéressants au niveau pédagogique mais ils ne proposent aucune interactivité ;
- Les podcast : il peut s'agir de discours d'experts, de conférences, de cours filmés qui viennent enrichir les ressources pédagogiques ;
- Le rapid learning : ce sont des présentations PowerPoint enrichies d'un ou deux quiz ce qui amène une interactivité à moindre coût. Ces ressources sont intéressantes pour des projets qui doivent être déployés rapidement, ou/et contraints par des budgets limités ;
- Les vidéos pédagogiques : elles sont idéalement courtes (de trois à dix minutes au maximum) et poursuivent un objectif précis.

Offre de digital learning en bibliothèque

Selon Jérôme Bruet, le digital learning comporte certains avantages par rapport à la formation traditionnelle (Bruet 2011) :

Par exemple, une économie des coûts indirectement liés aux formations en présentiel, tels que le déplacement et le logement, ainsi que des outils attractifs et interactifs pour le formateur et les apprenants.

La formation permet d'avoir un nombre illimité d'apprenants et s'adapte à leurs disponibilités, comme le lieu et le temps d'apprentissage. Par ailleurs, les apprenants sont les acteurs de leur formation, ce qui leur permet de développer leur capacité d'auto-formation et d'autonomie.

Mais son système possède également des limites qui peuvent refréner l'utilisation de ce type de formation (Prat 2015, pp. 47-48) :

Des contraintes techniques peuvent empêcher le bon fonctionnement de la formation, comme par exemple l'impossibilité d'offrir des classes virtuelles.

L'absence de contact humain entre les apprenants et le formateur peut être une source de découragement, sauf en cas de dispositif mixte.

Le manque d'interactivité : le cours n'est que très peu efficace pédagogiquement si les ressources ne sont que transposées en ligne. L'innovation se trouve dans la pédagogie qui doit mettre à profit toutes les technologies mises à disposition.

Le taux d'abandon est souvent élevé dans les formations à distance, en particulier si ces dernières ne proposent pas de mesures d'accompagnement et/ou de périodes de travail de groupe.

Un investissement initial peut s'avérer important, notamment dans le développement de produits de qualité (achat de matériel informatique et logiciels). Cela nécessite donc du temps, des ressources et un budget conséquent.

7.3.2.1 Serious games

Les *serious games* ou jeu sérieux sont des jeux vidéo conçus à des fins autres que le simple divertissement (Lhuillier 2011, p. 30). Ils associent en effet des aspects sérieux comme l'enseignement, la communication, l'apprentissage ou l'informatique, avec des éléments ludiques et des technologies ou des savoir-faire issus du jeu vidéo (*Ibid.*). Leur conception suppose donc l'implémentation d'un scénario basé sur une histoire, des règles ainsi qu'un habillage graphique et sonore (*Ibid.*). Leur objectif est la sensibilisation, l'apprentissage, la

communication, l'information ou la transmission d'un message publicitaire ou encore l'entraînement mental ou physique (SeriousGame.be 2016). Mais pour que les jeux soient réellement efficaces, un bon équilibre est à trouver entre aspects ludiques et objectifs pédagogiques (Kasbi 2012, p. 19).

Il serait cependant utile de distinguer les *serious games* des *serious gaming*. Les *serious game* sont des jeux vidéo conçus à des fins pédagogiques, alors que les *serious gaming* sont des jeux vidéo classiques et ludiques, détournés de leur usage premier à des fins sérieuses (*Ibid.*, p.29). En d'autres termes, il s'agit d'utiliser et d'exploiter à des fins pédagogiques des jeux vidéo qui existent déjà sur le marché (*Ibid.*). Par exemple, *Sim City*, un jeu de simulation de gestion d'une ville, est un *serious gaming* utilisé comme support pour illustrer les cours des enseignants (*Ibid*, p. 30)

Typologie des serious games

Au vu de la variété des sujets dont ils font objets et l'évolution constante des technologies, il est souvent difficile de classifier les *serious games*. Cependant, ces derniers peuvent être regroupés en trois grandes catégories (Lhuillier 2011, pp. 25-29) :

- Les *learning games*, créés pour former, permettent de maximiser les compétences ou l'acquisition de connaissances, grâce à un scénario plongeant l'apprenant dans un monde proche ou non de sa réalité. Comme le site de Tiphonie Jourdin qui propose des *serious games* pour se former à la recherche documentaire ainsi qu'à l'éducation des médias (Jourdin 2016) ;
- Les *persuasive games* servent à communiquer et à influencer par le biais de messages informatif (par exemple publicitaire), persuasif (communication institutionnelle) ou subjectif (comme la propagande politique). Comme par exemple le jeu qu'a réalisé Coca Cola en 2008 pour la promotion du Coca Cola Zéro ;
- Les simulateurs sont des outils pour entraîner et faire acquérir des réflexes. Ils permettent d'améliorer les compétences au moyen d'un entraînement dans un environnement reproduisant le plus fidèlement possible la réalité. Ces outils se différencient des *learning games* car ils entraînent non seulement les connaissances mais également la dextérité des apprenants.

Ces trois types peuvent également contenir d'autres catégories, tels que des jeux éducatifs et pédagogiques, les *Edugames*, dont le but est de transmettre un savoir, une connaissance ou une matière. Mais aussi des jeux dont l'objectif est écologique, les *Green Games*, dans lesquels des enfants apprennent par exemple le tri des déchets ou des parents sont sensibilisés au développement durable (Kasbi 2012, pp. 37-67).

Offre de serious games en bibliothèque

Un des avantages des *serious game* est qu'ils favorisent une pédagogie constructiviste dans laquelle les apprenants élaborent et organisent eux-mêmes leur savoir, grâce à trois atouts majeurs qui sont l'immersion, l'expérimentation et la répétition (Lhuillier 2011, pp. 56-57).

Cependant, le coût de leur développement reste, à ce jour, assez élevé (Prat 2015, p. 156). De plus, comme ce type de multimédia s'intègre dans un dispositif de formation, cela demande de réaliser un projet en plusieurs étapes (Lhuillier 2011, pp. 59-151) :

En premier lieu, il est important d'analyser les besoins des apprenants, d'identifier les objectifs pédagogiques et de valider le projet de formation. Puis, il faut diagnostiquer l'environnement de l'organisation sans oublier d'analyser et de choisir le dispositif de formation.

Par la suite, la mise en œuvre d'un plan d'actions opérationnel permet non seulement la constitution d'un comité de pilotage et d'un comité de projet, mais également la planification de toutes les étapes du projet ainsi que la consultation et le choix du ou des prestataires de marché.

Pour finir, au niveau de la production du contenu pédagogique, les *serious game* doivent être conçus et réalisés. Par ailleurs, le suivi des apprenants est primordial, tant au niveau pédagogique que technique, ainsi que l'évaluation du dispositif de formation.

En résumé, rendre le digital learning plus interactif grâce à l'intégration de *serious game* est certes pertinent mais demande de bien réfléchir et de réunir toutes les conditions au préalable avant de se lancer dans un tel projet.

7.3.2.2 Tutoriel

Le tutoriel est, selon la définition de Wikipédia, un guide d'apprentissage qui permet à un utilisateur novice de se former de manière autonome à l'utilisation ou la mise en œuvre d'un concept, d'un logiciel ou encore de jeux interactifs. Il peut se présenter sous forme de logiciel, de vidéo ou de document textes/images en version papier ou électronique. Contrairement à un mode d'emploi, le tutoriel montre comment atteindre des objectifs grâce à des exemples pratiques (Wikipédia 2016).

Le terme « didacticiel » est également utilisé dans le jargon de la formation et considéré, par le Grand Dictionnaire Terminologique, comme un synonyme de « tutoriel » s'il touche l'apprentissage d'un logiciel d'application ou d'une procédure (Office québécois de la langue française 2012).

Les tutoriels, appelés plus familièrement « tutos », sont nombreux sur Internet et sont le plus souvent des tutoriels vidéo. Il en existe dans tous les domaines, que ce soit en informatique, en musique ou en bricolage, les tutoriels vidéo envahissent la toile. Les internautes ont un choix assez large. Les plus regardés sont par exemple ceux dans le domaine de la cuisine. Cependant, au vu du nombre de vidéos existant sur le net, toutes ne sont pas de qualité (Le Temps 2015).

Les tutoriels vidéo sont des séquences de quelques minutes, généralement postés soit sur des plateformes, tels que YouTube et Facebook vidéo, soit sur des sites Web institutionnels ou d'entreprises. Ils peuvent donc être produits soit par un individu, soit par une institution (Bathelot 2016). Par exemple, la Bibliothèque de l'EPFL met à disposition, via YouTube, des tutoriels vidéo, dans le domaine de l'information, permettant aux publics académiques de se former à la recherche documentaire ou encore à la citation des sources (Bibliothèque de l'EPFL 2015).

Offre de tutoriels en bibliothèque

Toutefois, même si les tutoriels vidéo apportent un contenu plus dynamique à regarder que la lecture de modes d'emploi, la tendance actuelle est de proposer aux apprenants des tutoriels animés, afin de les rendre plus ludiques et de ce fait plus attractifs. Il existe, en effet, des plateformes en ligne pour la création de contenus multimédias qui permettent aux internautes de créer des vidéos animées et des infographies ludiques. C'est le cas par exemple des plateformes *Moovly*, *PowToon*, *Explee* et *Easelly* et (Grolimund 2015).

Moovly est une plateforme en ligne pour la création de vidéos animées et d'infographies ludiques. Les internautes créent leur contenu en utilisant une bibliothèque d'éléments natifs et ont la possibilité d'importer des images et des vidéos. D'autre part, les vidéos animées peuvent être partagées sur la toile et téléchargées (Grolimund 2015). Par ailleurs, les fonctionnalités de base pour la création de contenus multimédias sont gratuites et payantes pour la gamme supérieure (Moovly 2015).

PowToon est un logiciel de présentation en ligne permettant de créer des vidéos animées. La particularité de ces présentations animées est la création de vidéos ponctuées d'images dans différents styles graphiques et de petites animations de personnages. Il est également possible d'ajouter sa propre musique ou celles proposées par le logiciel ainsi que d'enregistrer sa propre voix pour la mettre en voix off. Les vidéos, qui apportent un réel dynamisme à la formation, sont d'ailleurs utilisées par des professeurs, ainsi que des formateurs pour ponctuer leur discours d'animations ludiques afin d'attirer l'attention de leur auditoire (Sydologie 2016). Cependant, la

prise en main du logiciel n'est pas intuitive et demande de la persévérance pour en comprendre la logique. De plus, la version gratuite n'offre pas la possibilité de télécharger sa vidéo qui est directement diffusée sur YouTube (PowToon 2012-2016).

Explee est une plateforme, en français, pour la création de diaporamas et de vidéos animées en utilisant une banque d'images et de sons. Un tutoriel est également à disposition pour expliquer la procédure de création d'une vidéo. Il est possible d'ajouter de la musique soit depuis la banque de sons mise à disposition, soit en téléchargeant ses propres fichiers audio ou d'utiliser la synthèse vocale, disponible en version payante (Madmagzedu 2014). Les utilisateurs peuvent également télécharger leurs créations sur leur ordinateur ou les partager sur les réseaux sociaux (Explee 2015).

Easelly est une plateforme pour la création d'infographies. Elle met à disposition gratuitement des modèles d'infographie que les internautes peuvent utiliser et personnaliser. La version gratuite a cependant moins d'images que la version payante (le compte pro coûte 3\$/mois). Les créations peuvent être téléchargées au format JPEG ou en PDF et partagées via un lien, un code html ou encore dans un groupe (Grolimund 2015). En revanche, les fonctionnalités, même de base, suffisent pour faire de belles infographies de temps en temps (*Ibid.*).

Cependant, l'inconvénient majeur des plateformes *Moovly*, *PowToon* et *Easelly* est que ces dernières sont en anglais. Il faut donc maîtriser un minimum la langue pour pouvoir comprendre les informations et surtout les fonctionnalités spécifiques à chacune.

7.3.3 Réseaux sociaux

A l'ère du Web 2.0, les termes de « médias sociaux » et « réseaux sociaux » sont souvent employés indistinctement. Pourtant, il existe bel et bien une différence notable entre ces deux notions.

Les médias sociaux caractérisent, de manière générale, l'ensemble des sites et plateformes web qui mettent à disposition des fonctionnalités sociales aux utilisateurs, comme la création collaborative de contenus (les wikis), l'échange d'information entre les individus (les forums, les blogs) et le partage de contenus (les photos, vidéos, messages, articles) (Chambard 2015). Ils mélangent donc interaction, technologies et création de contenu (Rousse-Marquet 2015).

Les réseaux sociaux sont en revanche des sites dont la première vocation est la mise en relation des utilisateurs entre eux. Selon le réseau social, celui-ci peut mettre en avant les notions de partage ou de réseautage (Thiers 2013). En résumé, les réseaux sociaux sont une sous-catégorie des médias sociaux, dont le but est de créer une communauté et de

l'interaction entre les internautes (Rousse-Marquet 2015). Afin d'accéder à ces réseaux et bénéficier de leurs services, un profil d'utilisateur doit obligatoirement être créé (Chaimbault et Noël 2009, p. 114).

Typologie des réseaux sociaux

Les réseaux sociaux peuvent être segmentés et rassemblés selon leur usage et leur potentiel. En voici quelques exemples (Buzz & Co 2016) :

- Les réseaux sociaux personnels et généralistes, tels que *Facebook*, *MySpace* ou *Google+*, sont utilisés pour rester en contact avec les amis ainsi que pour parler des hobbies, des passions ou encore des états d'âme. Des photos et des vidéos peuvent également être postées.
- Les micro-blogging, tels que *Twitter* et *Tumblr*, permettent de publier des textes, des images ou des vidéos. Leur particularité est leur limitation à 140 caractères, ce qui demande une bonne maîtrise de la langue ainsi qu'une capacité à faire passer l'information rapidement et dans l'immédiat.
- Les réseaux professionnels, tels que *LinkedIn* et *Viadéo*, permettent la mise en ligne de CV et la création d'une communauté professionnelle, afin de retrouver d'anciens collègues. Ces réseaux s'adressent principalement à une population active et diplômée. De nouvelles connaissances, en fonction des domaines de compétences et des centres d'intérêts, peuvent naître à travers la création de groupes de discussion.
- Les réseaux de Bookmarking, tels que *Diigo*, *Delicious* ou *Perltrees*, permettent de marquer, par l'enregistrement de liens, les pages repérées sur le Web, afin de les retrouver et de les partager facilement avec sa communauté. Ces liens peuvent ensuite être classés par genre ou par thématique.
- Les réseaux visuels, tels qu'*Instagram*, *Youtube* et *Dailymotion*, sont des sites de partage de vidéos et de photos. Les photos publiées peuvent être retouchées et les vidéos mettent généralement en scène la vie des internautes.

Mise en place de réseaux sociaux

De par leur coût peu élevé, les réseaux sociaux rendent possibles des formes de publications différentes au travers de publics très divers, tels que des jeunes ou des seniors (Accart 2012, pp. 199-200). Dans ce contexte, les bibliothèques ont tout intérêt à manifester leur présence sur le web, afin de « renforcer la relation de service qui unit professionnel et usager » (Chaimbault et Noël 2009, p. 121). Les réseaux sociaux encouragent en effet une meilleure appropriation de l'information, par l'interactivité et la personnalisation, ce qui permet aux bibliothèques qui sont sur ces sites d'être au plus près des besoins de leurs usagers (*Ibid.*).

Cependant, la décision de rendre visible une bibliothèque sur le web 2.0 ne doit pas être prise à la légère, car comme le souligne Jean-Philippe Accart :

« *Le choix de l'outil web 2.0 (page Facebook, compte Twitter, dossier Netvibes ou Flickr, etc.) doit s'inscrire dans une stratégie globale de communication, au même titre que la définition d'une politique d'animation, le choix d'un slogan ou d'un message publicitaire.* »
(Accart 2012, p. 204)

Pour l'auteur, cette stratégie doit prendre en compte plusieurs éléments : la possession d'une identité numérique spécifique sur le Web, la sélection des informations à délivrer et des personnes qui en auront la charge, ainsi que la construction d'un service à valeur ajoutée propre au web social, c'est-à-dire l'utilisation d'un mode de communication différent avec l'utilisateur, un ton informel, plus décontracté, afin d'établir une relation plus humaine (Accart 2012, p. 204).

Mais, la mise en place d'une stratégie pour rendre les bibliothèques visibles sur les réseaux sociaux n'est qu'une étape. Une fois qu'elles sont présentes sur le web social, elles doivent rester actives. Car, comme le rappellent Thomas Chaimbault et Élisabeth Noël, la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux n'est pas sans exigence. En effet, les services doivent constamment être suivis, se réactualiser et s'adapter aux évolutions techniques, ce qui requiert un minimum d'engagement à long terme et la plupart du temps une fonction d'animateur de communautés exercée par un professionnel (Chaimbault et Noël 2009, pp. 122-123).

L'investissement dans les réseaux sociaux n'est donc pas un problème d'un point de vue financier, car l'ouverture d'un compte *Facebook* ou *Twitter* est gratuit. En revanche, cela demande d'avoir des ressources humaines suffisantes, afin d'assurer un suivi régulier pour entretenir le lien étroit avec la communauté ciblée.

Par ailleurs, il est important de veiller à ce que les documents, tels que les photographies, les commentaires de blogs, les vidéos personnelles ou les infographies soient signés pour être reconnus par le droit d'auteur (Accart 2012, p. 204).

8. Propositions de nouvelles offres

Au vu de l'ensemble des informations recueillies dans la littérature professionnelle, il est temps maintenant de proposer des offres adaptées au contexte actuel de la médiathèque. Pour commencer, les moyens limités de cette dernière, tant en termes de ressources financières qu'humaines, écartent d'office certaines ressources numériques et services en ligne présentés dans la littérature. C'est le cas des encyclopédies et dictionnaires en ligne, du livre numérique et des périodiques électroniques. En effet, la mise en application de ces ressources, en particulier du livre numérique et des périodiques électroniques, demandent au départ un investissement financier important, ainsi que du temps à disposition.

Quant à leur mise en place à la médiathèque, deux bibliothécaires ne suffisent certainement pas pour effectuer toutes les tâches et surtout d'en assurer le suivi régulier. Pour ce type de ressources, il est recommandé d'avoir une équipe de plusieurs personnes, afin de pouvoir répartir les activités, ainsi que des moyens financiers assez conséquents. La réflexion est la même concernant une offre de serious games pour une formation à distance.

Par ailleurs, les réseaux sociaux pourraient être une offre attrayante. En effet, ils ne demandent pas de dépenser une somme financière conséquente puisque l'ouverture d'un compte *Facebook* ou *Twitter* est gratuit. De plus, la maintenance de ces sites ne serait pas à la charge de la médiathèque. Cependant, la présence de la médiathèque sur les réseaux sociaux exigerait une présence régulière et dynamique des bibliothécaires, afin d'attirer le plus grand nombre d'internautes ou une communauté ciblée et de les fidéliser. En cela, cette offre n'est pas envisageable dans les conditions actuelles de la médiathèque, surtout au niveau de ces ressources humaines, car cela demanderait au minimum d'être présent une fois par semaine. En plus d'une présence régulière, les personnes en charge des réseaux sociaux devraient être motivées par cette tâche et faire preuve de créativité, car il leur faudrait par exemple alimenter la page *Facebook* de l'institution d'événements ou plutôt d'informations qui attireraient l'attention des internautes.

En revanche, les ressources et services qui peuvent être proposés sont un produit documentaire, un tutoriel dédié à la recherche de ressources documentaires dans un catalogue ainsi qu'un service de questions-réponses. Ce dernier peut être adapté aux conditions de la médiathèque et mis en œuvre à plus long terme.

8.1 Produit documentaire

Indépendant de toutes sources extérieures, le produit documentaire est une ressource créée et médiatisée par les bibliothécaires. Il fait partie des ressources numériques qu'évoquait Bertrand

Calenge, à savoir qu'il appartient de ce fait à la bibliothèque et est considéré comme un élément de la collection de par sa disponibilité, sa liberté d'accès et son opportunité de manipulation (Calenge 2008, pp. 22-23). En d'autres termes, sa gratuité et son appartenance à l'institution font de cette ressource une offre tout à fait adaptée aux conditions actuelles de la médiathèque, tant en termes de budget que de personnel. Concernant la sélection du type de produit documentaire, une bibliographie thématique serait en adéquation avec les besoins des apprentis et concrètement réalisable pour les bibliothécaires.

8.1.1 Bibliographie thématique

Lors de leur mémoire de fin d'étude, les apprentis choisissent une thématique de société sur laquelle ils doivent dissenter. Afin de les aider dans leurs recherches documentaires, la médiathèque pourrait créer et mettre à disposition une bibliographie thématique qui est un produit de signalement, comme le nomme Christelle Di Pietro. Cette bibliographie comporterait une liste de ressources diverses, physiques et électroniques, regroupées par les sujets les plus couramment abordés dans le cadre de la rédaction du mémoire de fin d'étude. Lors de sa création, il serait bien d'enrichir les références par des illustrations et des résumés afin de rendre la lecture plus dynamique et attractive. Outre le fait que l'élaboration d'une bibliographie thématique permettrait aux apprentis d'avoir des références pour une première recherche documentaire, elle serait bénéfique pour la médiathèque car elle valoriserait et ferait connaître son fonds documentaire.

Au niveau de sa diffusion, la bibliographie thématique pourrait être accessible sur l'Intranet de l'EPSIC. Les apprentis peuvent déjà s'y rendre, via un mot de passe, afin d'accéder aux supports de cours déposés par les enseignants. Ce dernier serait déjà un premier canal de diffusion. Mais, pour plus de visibilité, il serait bien de valoriser cette ressource dans la médiathèque, par exemple via des QR codes³⁰. Un de leurs atouts est, comme le signale Frédéric Souchon dans son mémoire, qu'ils peuvent être générés et utilisés gratuitement. Des logiciels gratuits sont en effet disponibles et offrent toutes les qualités nécessaires pour un usage institutionnel. Quant à leur utilisation, les usagers doivent être en possession d'un terminal mobile muni d'une caméra et télécharger au préalable une application de lecture de ces codes, la plupart du temps gratuite (Souchon 2014, p. 39).

³⁰ Les QR codes pour Quick Response code sont des codes-barres en deux dimensions qui se présentent sous la forme d'un pictogramme composé de modules noirs disposés dans un carré blanc. La disposition de ces points définit l'information que contient le code. La définition est tirée du site Creapole. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.creapole.ch/fr/Blog/Vulgarisation/Que-signifie-exactement-un-code-QR-et-a-quoi-sert-il.html>

En supposant que la majorité des apprentis aient un smartphone équipé d'une caméra, ils pourraient télécharger une application qui leur permettrait de scanner les QR codes et d'accéder ainsi directement à la bibliographie thématique et peut-être même à d'autres ressources. Disséminés à plusieurs endroits, dans les rayons, en présence des mémoires exposés sur un présentoir ou encore près de l'accueil, ces QR codes auraient l'avantage de dynamiser les ressources numériques de la médiathèque, permettant aux apprentis d'être autonomes dans leurs recherches documentaires par l'utilisation de leur propre matériel. Cependant, dans le cas où des apprentis ne possèdent pas de smartphone ou ne ressentent pas l'envie de l'utiliser, la médiathèque pourrait mettre à disposition d'autres supports, tels que des tablettes, pour accéder à la bibliographie ainsi qu'à d'autres ressources.

Par ailleurs, la médiathèque dispose déjà d'un écran plasma sur lequel sont diffusées des informations concernant ses activités. Ce support pourrait également servir de canal pour la diffusion de la bibliographie thématique. Cependant, comme il se trouve à l'extérieur de ses locaux, il serait peut-être plus pertinent de le déplacer dans la médiathèque, au niveau de l'accueil par exemple, afin que l'information soit visible dès que les apprentis franchissent la porte d'entrée.

Toutefois, si la mise en œuvre d'une bibliographie thématique est un produit documentaire adapté à la médiathèque, il est important de ne pas négliger sa mise à jour afin que cette dernière reste une ressource attractive et utilisée par les apprentis. Elle ne demande en effet aucune charge financière mais un suivi attentif et régulier de la personne en charge de sa mise en application.

A partir de la création de la bibliographie thématique peut découler un autre produit de signalement : la revue de sommaire. Elle pourrait être créée dans le cadre d'exposés que doivent réaliser les apprentis durant leur cursus d'études, et comporterait des sommaires d'articles provenant de magazines professionnels ainsi que des références webographiques. Sa création, son mode de diffusion ainsi que sa mise à jour seraient identiques à ceux précédemment décrits pour la bibliographie thématique.

8.2 Tutoriel

Un tutoriel est, comme il a été vu au chapitre de la formation en ligne, un guide d'apprentissage permettant à l'utilisateur de se former de manière autonome en atteignant des objectifs précis grâce à des exemples pratiques. Dans le cadre de la médiathèque, un tutoriel, dédié à la recherche des ressources documentaires dans un catalogue, serait une offre pertinente pour les apprentis. En effet, celui-ci leur permettrait de se familiariser avec les fonctionnalités d'un

catalogue et d'être ainsi plus autonomes dans leur recherche documentaire, notamment dans le cadre de leur mémoire de fin d'étude. Cet outil offre également l'opportunité aux bibliothécaires de valoriser leurs compétences professionnelles en aidant les apprentis qui rencontreraient des difficultés pour le comprendre.

Afin que le tutoriel suscite l'envie des apprentis à se former à l'utilisation d'un catalogue, celui-ci se doit d'être dynamique et ludique. Les plateformes *Moovly*, *PowToon* et *Explee*, présentées dans la littérature, correspondent justement à la création de ce type de tutoriel, rendant l'autoformation des apprentis plus attractive. Cependant, la plateforme recommandée pour la médiathèque serait celle d'*Explee* plutôt que les deux autres. En effet, *Explee* offre l'avantage d'être une plateforme en français, alors que *Moovly* et *PowToon* sont en anglais. Ainsi, la langue ne serait pas un facteur problématique pour les bibliothécaires. De plus, *Explee* est un outil facile à prendre en main, contrairement à *PowToon*, grâce à ces tutoriels mis à disposition pour expliquer la procédure à suivre lors de la création d'une vidéo animée.

Par ailleurs, même si *Moovly* et *Explee* offrent des prix tout à fait abordables et proposent de télécharger les vidéos sur son ordinateur ou de les partager sur les réseaux sociaux, *Explee* dispose d'un atout sur *Moovly* qui est de proposer la synthèse vocale, dans le cas où les bibliothécaires ne souhaitent pas enregistrer leur propre voix pour la mettre en voix off.

En outre, dans le cas où la vidéo animée est téléchargée sur l'ordinateur, celle-ci devient la propriété de la médiathèque qui peut ensuite la diffuser sur l'intranet, afin qu'elle soit visible aux apprentis. Et pour une meilleure communication de cet outil pourquoi ne pas le signaler via un QR code ou une tablette.

Par ailleurs, si la création d'un tutoriel, sous forme de vidéo animée, demande du temps et un investissement personnel, il est important de ne pas négliger sa mise à jour, dans le cas d'un changement de catalogue par exemple. Autrement, celui-ci deviendrait une ressource désuète pour les apprentis.

8.3 Service de questions-réponses en ligne

Le service de questions-réponses en ligne est un service qui utilise les technologies du Web participatif pour répondre de manière personnalisée aux demandes des usagers. Comme le soulignait Claire Nguyen, l'idée de créer ce type de service est qu'il « soit inscrit dans un environnement dans lequel il est accessible partout, interagit et collabore avec les usagers » (Nguyen 2013, p. 117). Cela demande donc une présence active et régulière des bibliothécaires. En cela, ce service ne correspond pas vraiment à la situation actuelle de la médiathèque, puisque il n'y aurait que deux bibliothécaires pour en assurer la charge et que ce

type de service demande la constitution d'une équipe plus conséquente. Cependant, la création d'un service de questions-réponses en ligne, adapté aux conditions de la médiathèque, pourrait s'avérer bénéfique car il valoriserait non seulement son fonds documentaire mais également les compétences des bibliothécaires. De plus, il apporterait une aide certaine aux apprentis ainsi qu'un nouveau souffle à la médiathèque.

Un service « spécialisé »

Afin que les bibliothécaires puissent répondre favorablement et de manière personnalisée aux demandes des apprentis, le service de questions-réponses serait créé dans le cadre des mémoires de fin d'étude. Comme ces mémoires traitent d'un sujet de société, cela permet aux bibliothécaires de mettre à profit leurs compétences en matière de recherche d'information. En cela, le service n'est pas forcément spécialisé, comme l'entend Claire Nguyen, mais inscrit dans un environnement bien défini.

Un service asynchrone

Etant donné que la médiathèque ne dispose que de deux postes à temps partiel, le service de questions-réponses ne pourrait se faire qu'en communication différée, c'est-à-dire que le délai d'attente entre l'envoi d'un message textuel et la réception de la réponse est variable (Tardif 2010, p. 96). Dans ces conditions, l'outil de communication le mieux adapté serait le formulaire Web. Ce dernier serait en effet plus dynamique et ses rubriques permettraient à la médiathèque de recevoir des demandes plus précises que dans un e-mail. Cependant, rien n'empêche la médiathèque d'employer les deux outils (formulaire et e-mail) peut-être à des fins d'utilisation différentes.

Organisation du service

Comme le soulignait Ariane Rezzonico, la médiathèque doit définir une politique très claire quant à l'utilisation d'un service de questions-réponses. La création et la mise en ligne d'une charte est vivement conseillée afin de faire connaître l'identité du service. Elle devrait comporter les droits et les devoirs des apprentis ainsi que ceux de la médiathèque. Par exemple, le cadre dans lequel s'inscrit le service, le ou les personnes en charge du service, le type de questions que peuvent poser les apprentis, le délai de réponse, les conditions d'utilisation de l'e-mail et du formulaire (dans le cas où la médiathèque met à disposition ces deux outils), les jours ou les heures d'ouverture, etc. Dans le cas où la médiathèque rencontrerait des difficultés à établir une charte de service, elle pourrait par exemple s'inspirer de celle du Guichet du savoir (Le Guichet du Savoir 2016) qui lui apporterait certainement des éléments à adapter à ses conditions.

Par ailleurs, même si un service de questions-réponses en ligne est une offre dynamique pour la médiathèque, cette dernière ne doit pas négliger la charge de travail tout de même conséquente durant la période de la rédaction du mémoire. C'est pour cela que la charte de service doit vraiment stipuler les droits et devoirs que la médiathèque est en mesure d'assurer. Car si les conditions ne sont pas respectées, la qualité du service s'en trouvera certainement amoindrie et les demandes diminueront. Par exemple, le délai de réponse est un élément très important à prendre en compte, étant donné que la période de rédaction du mémoire est assez courte. Dans ce cadre-là, il ne faudrait pas que celui-ci soit trop court pour laisser le temps aux bibliothécaires de faire les recherches, mais en même temps, il ne doit pas être trop long, au vu du temps dont disposent les apprentis. Il faut donc trouver le bon équilibre et surtout respecter le délai fixé.

En résumé, les propositions soumises dans ce travail sont tout à fait réalisables et adaptées aux conditions actuelles de la médiathèque. Il est cependant important que les bibliothécaires qui mettent en application les ressources et services proposés, aient une bonne maîtrise ou suffisamment d'aisance avec les technologies requises, afin que ces offres restent accessibles et attractives aux yeux des apprentis.

Par ailleurs, il serait bénéfique que ces offres évoluent au fil du temps. Par exemple, le site Internet de l'EPSIC, qui n'est actuellement pas très dynamique, pourrait s'améliorer. La médiathèque réaliserait ainsi des pages Web aux contenus enrichis et intégrerait, par la même occasion, le produit documentaire, le tutoriel ainsi que le service de questions-réponses. Cela lui permettrait d'avoir une identité propre et un statut plus clair aux yeux des apprentis, que de partager ses ressources avec les supports de cours des enseignants sur l'Intranet.

D'autre part, le service de questions-réponses, proposé dans le cadre du mémoire de fin d'étude, pourrait évoluer en intégrant des questions en relation avec les domaines professionnels. L'idée serait d'en faire un service basé sur le principe des réseaux collaboratifs, dans lequel les bibliothécaires feraient participer les enseignants des branches techniques. Cela permettrait une collaboration plus étroite entre ces deux acteurs et l'implication de ces enseignants contribuerait certainement à revaloriser le rôle de la médiathèque auprès des apprentis.

9. Conclusion

Ce travail avait pour objectif de proposer de nouvelles offres à la médiathèque de l'EPSIC, afin de permettre à cette dernière de redéfinir son rôle au sein de l'école, en particulier auprès des apprentis. L'enjeu principal était donc de proposer des ressources dématérialisées et des services en ligne qui soient en adéquation avec les besoins des apprentis et qui apporteraient à la médiathèque une valeur ajoutée par rapport à ses prestations actuelles.

De nos jours, avec les nouvelles technologies qui font partie intégrante de la vie des utilisateurs et la dématérialisation de l'information, la plupart des bibliothèques sont devenues des bibliothèques hybrides, associant des ressources électroniques à leurs ressources physiques et favorisant des services en ligne aux services en présentiel. Le but étant toujours d'être au plus près des besoins des usagers et d'avoir une valeur ajoutée par rapport à l'offre d'Internet.

Si la médiathèque souhaite rester attractive auprès des apprentis et avoir un rôle central au sein de l'EPSIC, elle doit également devenir une bibliothèque hybride afin de montrer à son public qu'elle s'adapte aux changements, surtout avec un public tels que les apprentis, dont les nouvelles technologies et Internet font partie intégrante de leur vie quotidienne. Mon souhait est que ces propositions amènent la médiathèque à devenir plus visible auprès de ce public et qu'elles l'incitent à plus exploiter son fonds documentaire ainsi que les compétences des bibliothécaires. De mon point de vue, la médiathèque a effectivement un rôle à jouer au sein de l'EPSIC : contribuer à la réussite des apprentis tout au long de leur formation.

Bibliographie

EPSIC et médiathèque

EPSIC. Conseil de direction. *epsic Ecole professionnelle Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 13 décembre 2015]. Disponible à l'adresse :

<https://www.epsic.ch/index.php/presentation/conseildirection>

EPSIC. Les domaines. *epsic Ecole professionnelle Lausanne* [en ligne]. [Consulté le 24 novembre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://www.epsic.ch/index.php/presentation/les-domaines>

EPSIC, 1984. *epsic : 1859-1984 :125^e Anniversaire*.

Document interne à l'entreprise

ECOLE PROFESSIONNELLE EPSIC, 2003. *Rapport annuel de la médiathèque EPSIC – ERACOM : période du 26 août 2002 – 30 juin 2003*.

Document interne à l'entreprise

ETAT DE VAUD. DEPARTEMENT DES INFRASTRUCTURES. SERVICE DES BATIMENTS, MONUMENTS ET ARCHEOLOGIE, 2003. *EPSIC : rue de Genève 63, Lausanne*. 2003

Document interne à l'entreprise

ETAT DE VAUD. DEPARTEMENT DES INFRASTRUCTURES. SERVICE DES BATIMENTS, MONUMENTS ET ARCHEOLOGIE, 2003. *EPSIC – ERACOM – EIVD : site d'enseignement professionnel*. 2003

Document interne à l'entreprise

ETAT DE VAUD. DEPARTEMENT DES INFRASTRUCTURES. SERVICE DES BATIMENTS, MONUMENTS ET ARCHEOLOGIE, 2003. *ERACOM – EIVD : rue de Genève 55, Lausanne*. 2003

Document interne à l'entreprise

Historique de la médiathèque EPSIC ERACOM. 2003

Document interne à l'entreprise

RERO. *RERO* [en ligne]. 2013. [Consulté le 13 décembre 2015]. Disponible à l'adresse :

<https://www.rero.ch>

RERO-BIBLIOTHEQUES SCOLAIRES, 2014. *Migration RERO-Bibliothèques scolaires : formulaire – état des lieux*.

Document interne à l'entreprise

Méthode d'enquête

BOULAN, Henri, 2015. *Le questionnaire d'enquête : les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie*. Paris : Dunod. Fonctions de l'entreprise. ISBN 978-2-10-073841-0

Exemple de questionnaire d'enquête de satisfaction (extrait) [document PDF].

Support de cours : Cours « Evaluation de la performance des SID », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015 [accès avec inscription]

MUET, Florence, 2003-2007. Conduire une enquête auprès de son public. In : *Analyse des besoins, Notes techniques* [document PDF].

Support de cours : Cours « 7061n_Travail de Bachelor », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015 [accès avec inscription]

MUET, Florence, 2003-2007. Rédiger un questionnaire. In : *Analyse des besoins, Notes techniques* [document PDF].

Support de cours : Cours « 7061n_Travail de Bachelor », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2014-2015 [accès avec inscription]

Littérature professionnelle

ABBYY, 2016. Reconnaissance de texte : OCR ou reconnaissance optique de caractères. *ABBY* [en ligne]. [Consulté le 03.05.2016]. Disponible à l'adresse :

<http://france.abbyy.com/finereader/qu-est-ce-que-l-ocr/reconnaissance-texte/>

ACCART, Jean-Philippe, 2011. Les nouveaux modèles de services de référence. *Jean-Philippe Accart : site dédié aux professionnels de l'information-documentation* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.jpaccart.ch/les-reseaux/2011-les-nouveaux-modeles-de-services-de-reference.html#top>

ACCART, Jean-Philippe, 2012. Une nouvelle scène sociale pour les bibliothèques. In : AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique. *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, pp. 199-205. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1340-0

ADBS, 2015. *ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne]. 10 juillet 2015. [Consulté le 08 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.adbs.fr/>

ADOBE, 2016. Présentation d'Adobe PDF. *Adobe* [en ligne]. [Consulté le 03 mai 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://acrobat.adobe.com/ch/fr/why-adobe/about-adobe-pdf.html>

ALIX, Yves, 2009. Encyclopaedia Universalis. *BBF bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. No 3 (mai 2009). [Consulté le 10 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0103-003>

AMZIL, Razzouq, 2016. L'usage du livre numérique dans les bibliothèques municipales entre la France et l'Amérique du nord. *Le blog des étudiants du master Politique des bibliothèques et de la documentation* [en ligne]. 31 janvier 2016. [Consulté le 10 mai 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/01/31/lusager-du-livre-numerique-dans-les-bibliotheques-municipales-entre-la-france-et-lamerique-du-nord/>

ANTONUTTI, Isabelle, 2010. La presse d'information générale. In : BARRON, Géraldine. *Gérer les périodiques*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 37-40. La boîte à outils, 16. ISBN 978-2-910227-71-5

BARNY-PREVOST, Léa (et al.), 2010. *Guide pratique pour un portail Web en bibliothèque*. Paris : Université Paris Ouest La Défense. Guide pratique.

BARRON, Géraldine et LE GOFF-JANTON, Pauline, 2014. Les ressources numériques : de quoi parle-t-on ? In : *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp.14-20. La boîte à outils, 29. ISBN 979-10-91281-18-8

BATHELOT, Bertrand, 2016. Définition : tutoriel vidéo. *Définition marketing* [en ligne]. 04 avril 2016. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.definitions-marketing.com/definition/tutoriel-video/>

- BENARD, David, 2006. Les encyclopédies en ligne, pour surfer moins bête. *Tom's guide* [en ligne]. 21 décembre 2006. [Consulté le 21 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.tomsguide.fr/article/encyclopedies,2-966.html>
- BIBLIOMEDIA, 2015. Offre d'accès à e-bibliomédia. *Bibliomedia* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.bibliomedia.ch/fr/offres/offres_bibliotheques/e-bibliomedia/Plus_d_informations_pour_les_bibliotheques.pdf
- BIBLIOTHEQUE DE L'EPFL, 2015. Guides et tutoriels. *Bibliothèque de l'EPFL* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://library.epfl.ch/cms/site/library3/lang/fr/guides-tutoriels>
- BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE, 2013. Bases de données de presse. *Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. 28 octobre 2013. [Consulté le 03 mai 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/presse/s.bases_de_donnees_presse.html?first_Art=non
- BIUMINFO, 2016. Poser une question (Biuminfo). *BIU Santé* [en ligne]. [Consulté le 21 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.biusante.parisdescartes.fr/aide/biuminfo/index.php>
- BOULOGNE, Arlette, 2004. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS. Science et techniques de l'information. ISBN 2-84365-071-2
- BRUET, Jérôme, 2010. Plateforme LMS open source : y-a-t-il une rupture ?. *The blog e-doceo* [en ligne]. 05 juillet 2010. [Consulté le 03 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.e-doceo.net/blog/plateforme-lms-open-source-y-a-t-il-une-rupture/>
- BRUET, Jérôme, 2011. Formation e-learning : avantages et inconvénients. *The blog e-doceo* [en ligne]. 04 février 2011. [Consulté le 02 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.e-doceo.net/blog/formation-e-learning-avantages-et-inconvenients/>
- BRULEY, Caroline et N'GUYEN, Claire, 2009. Le panorama de l'offre éditoriale en sciences, techniques et médecine (STM). In : CARBONE, Pierre et CAVALIER, François. *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, pp. 53-74. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0975-5
- BUZON, Claudette, 2011. Les périodiques en bibliothèque universitaire. *Bulletin de psychologie* [en ligne]. Janvier 2011. No 511, pp. 61-62. [Consulté le 14 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2011-1-page-61.htm>
- BUZZ & CO, 2016. Une typologie des réseaux sociaux. *Buzz & Co* [en ligne]. [Consulté le 14 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.buzzandco.fr/une-typologie-des-reseaux-sociaux/>
- CACALY, Serge (et al.), 2004. *Dictionnaire de l'information*. 2^e éd. Paris : A. Colin. ISBN 978-2-200-26682-0
- CALENGE, Bertrand, 2008. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : éd. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0962-5
- CAZENOBÉ, Adrienne, 2010. *Les collections en devenir : typologie des documents, politique et traitement documentaires*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0981-6
- CENTRE NATIONAL DE RESSOURCES TEXTUELLES ET LEXICALES (CNRTL), 2012. *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.cnrtl.fr/>

CHABIN, Marie-Anne, 2010. Glossaire de l'archivage 2010-Marie-Anne Chabin. *Transarchivistique* [en ligne]. [Consulté le 28 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://transarchivistique.fr/glossaire-de-larchivage-2010-marie-anne-chabin/>

CHAIMBAULT, Thomas et NOËL, Élisabeth, 2009. Réseaux sociaux : quels usages en bibliothèque ? In : AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique. *Le web 2.0 en bibliothèque : quels services ? Quels usages ?*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, pp. 113-123. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0976-2

CHALLENGE U, 2016. *Challenge U* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://challengeu.com/education>

CHAMBARD, Jérôme, 2015. Médias sociaux. *Dictionnaire du Web* [en ligne]. 30 août 2015. [Consulté le 14 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.dictionnaireduweb.com/medias-sociaux/>

CHAUMIER, Jacques et SUTTER, Éric, 2007. *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services !*. Paris : ADBS. L'essentiel sur. ISBN 978-2-84365-095-6

CLP – Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique, 2011. *Les ressources numériques en bibliothèque publique et scolaire : étude pour la Suisse romande*. Lausanne : CLP. Rapport final.

DAUMAL, René, 2012. Encyclopédie et dictionnaire. *Encyclopédie de l'Agora* [en ligne]. 01 avril 2012. [Consulté le 23 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

http://agora.gc.ca/documents/encyclopedie--encyclopedie_et_dictionnaire_par_rene_daumal

DI PIETRO, Christelle, 2014. Contenus documentaires en ligne : une typologie en 8 produits. In : *Produire des contenus documentaires en ligne : quelles stratégies pour les bibliothèques ?*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 26-39. La boîte à outils, 30. ISBN 979-10-91281-37-9

E-READERS.CH, 2016. *e-readers.ch* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.e-readers.ch/Default.aspx>

EASELLY, 2014. *Easelly* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://www.easel.ly/>

ENSSIB, 2016. *enssib* [en ligne]. [Consulté le 06 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.enssib.fr/>

ESPACEFRANCAIS.COM, 2016. *EspaceFrançais.com* [en ligne]. [Consulté le 23 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.espacefrancais.com/>

ETIENNE, Catherine, 2009. La formalisation de l'offre des éditeurs et les modèles économiques. In : CARBONE, Pierre et CAVALIER, François. *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, pp. 101-111. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0975-5

EXPLEE, 2015. *Explee* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://explee.com/fr/>

FEDERATION NATIONALE DES COMITES D'EDUCATION POUR LA SANTE, 2007-2009. Repères pour la réalisation de produits documentaires : définition, critères de qualité et illustrations. *fnes* [en ligne]. [Consulté le 21 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

http://www.fnes.fr/ressources_documentaires/boite_a_outils/pdf/agreger_valoriser_ressources.pdf

- FJARRAUD, 2014. Quand hybridation rime avec professionnalisation. *L'expresso* [en ligne]. 07 janvier 2014. [Consulté le 02 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.cafepedagogique.net/lexpresso/Pages/2014/01/07012014Article635246734351906116.aspx>
- GROLIMUND, Raphaël, 2015. *Moovly, Easelly, PowToon* [document PDF]. Support de cours : Cours « Formation des usagers en bibliothèque », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2015-2016 [accès avec inscription]
- LE GUICHET DU SAVOIR, 2016. *Le Guichet du Savoir* [en ligne]. [Consulté le 21 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.guichetdusavoir.org/index.php>
- HALE, Alan, 2013. Solutions propriétaires vs logiciels libres : un choix stratégique. *JDN l'économie demain* [en ligne]. 13 mars 2013. [Consulté le 03 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.journaldunet.com/solutions/expert/53653/solutions-proprietaires-vs-logiciels-libres---un-choix-strategique.shtml>
- INTERROGE, 2016. InterroGE : la réponse est humaine. *Ville de Genève* [en ligne]. Mise à jour le 08 janvier 2016. [Consulté le 21 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ville-geneve.ch/themes/culture/offre-culturelle/bibliotheques/interroge/>
- JACKSON, Catherine, 2007. Mettre en place un service de référence virtuel. *Enssib* [en ligne]. Mise à jour le 02 janvier 2014. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1692-mettre-en-place-un-service-de-reference-virtuel.pdf>
- JACQUESSON, Alain et RIVIER, Alexis, 2005. *Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux*. Nouv. éd. Paris : éd. du Cercle de la librairie. Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0915-1
- JOST, Clémence, 2014. Veille : bien choisir son agrégateur de presse. *Archimag* [en ligne]. 30 avril 2014. [Consulté le 03 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.archimag.com/veille-documentation/2014/04/30/veille-bien-choisir-agregateur-presse>
- JOURDIN, Tiphany, 2016. *L'éducation aux médias aux CDI* [en ligne]. 20 mars 2016. [Consulté le 05 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://sites.google.com/site/irdaucdi/home>
- KASBI, Yasmine, 2012. *Les serious games : une révolution*. Liège : Edi.pro. e-management. ISBN 978-2-87496-205-9
- LAMOTTE, Allison, 2015. Une introduction aux plateformes de formation en ligne (LMS). *Blogs d'Articulate* [en ligne]. 12 novembre 2015. [Consulté le 03 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/une-introduction-aux-plateformes-de-formation-en-ligne-lms/>
- LAROUSSE, 2016. Journal, journaux. *Larousse : dictionnaire de français* [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2016]. Disponible à l'adresse : http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/journal_journaux/45035
- LHUIILLIER, Béatrice, 2011. *Concevoir un serious game pour un dispositif de formation : pour réussir vos projets de formation innovants !*. Limoges : FYP éditions. Entreprendre. ISBN 978-2-916571-53-9
- MACQUERON, Grégoire, 2012. Revue scientifique, revue de vulgarisation ou revue de transfert et diffusion ?. *Durablement – réseau et écriture pour la nature* [en ligne]. 05 août 2012, 18:01. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://durablement.sg.blog.free.fr/index.php?post/Revue-scientifique-revue-vulgarisation-revue-transfert-diffusion>

MADMAGZEDU, 2014. Créez des vidéos pédagogiques avec Explee. *Madmagz* [en ligne]. 10 septembre 2014. [Consulté le 12 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://osonsinnover.education/blog/2014/09/10/creez-partagez-decouvrez-vidéos-pédagogiques-explee/>

MANPOWERGROUP, 2015. Formation digitale. *FuturSkill Digital* [en ligne]. [Consulté le 01 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.futurskill-digital.fr/glossaire/formation-digitale/>

MARTIN, Frédéric, 2016. Les supports du livre numérique. *Classes – le site pédagogique de la Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://classes.bnf.fr/livre/arret/histoire-du-livre/livre-numerique/03.htm#contenu>

MASPOLI, Philippe, 2016. Le livre numérique se fait une place dans les bibliothèques. *24 heures* [en ligne]. 03 janvier 2016. [Consulté le 15 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.24heures.ch/vaud-regions/livre-numerique-emerge-bibliotheques/story/29548084>

MESSIEN, Pierrick, 2013. Les formats du livre numérique. *Le souffle numérique* [en ligne]. 06 juin 2013. [Consulté le 13 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://lesoufflenumerique.com/2013/06/06/les-formats-du-livre-numerique/>

MOOVLY, 2015. *Moovly* [en ligne]. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.moovly.com/>

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. *RESSI* [en ligne]. 09 décembre 2008. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressi.ch/node/105>

MULLER, Catherine, 2015. Le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives. *Enssib* [en ligne]. 08 décembre 2015. [Consulté le 21 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/livre-numerique-pret-numerique-en-bibliotheques-pnb>

MULLER, Catherine et VERDI, Mabel, 2015. Analyse comparée de 18 modèles de prêt numérique en bibliothèques publiques européennes et nord-américaines – 2014. *Enssib* [en ligne]. 12 mai 2015. [Consulté le 11 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/recherche/enssiblab/les-billets-denssiblab/pret-numerique-en-bibliotheques-livre-numerique-economie>

NGUYEN, Claire, 2010. Typologie des services de questions-réponses en ligne. In : *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 146-151. La boîte à outils, 20. ISBN 978-2-910227-82-1

NGUYEN, Claire, 2013. Services de questions-réponses en ligne 2.0. In : QUEYRAUD, Franck et SAUTERON, Jacques. *Outils du web participatif en bibliothèque*. 2^e éd. revue et augmentée. Paris : ABF, pp. 117-125. Médiathèmes, 10. ISBN 978-2-900117-37-5

OFFICE QUEBECOIS DE LA LANGUE FRANCAISE, 2012. *Le grand dictionnaire terminologique (GDT)* [en ligne]. [Consulté le 12 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.granddictionnaire.com/>

OWANIS, 2007-2015. Dématérialisation des documents. *Conseil-comparatifs* [en ligne]. [Consulté le 11 février 2016]. Disponible à l'adresse : <http://ged.prestataires.com/conseils/dematérialisation-de-documents>

PAILHEREY, 2010. Les supports du livre numérique. *La feuille : l'édition à l'heure de l'innovation* [en ligne]. 01 avril 2010, 10:00. [Consulté le 14 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://lafeuille.blog.lemonde.fr/2010/04/01/les-supports-du-livre-numerique/>

PATEZ, Alain, 2012. *Guide pratique du livre numérique en bibliothèque*. Bois-Guillaume : Klog. ISBN 978-2-9539459-2-8

PENNANEACH, Anne, 2009. Rechercher l'information à la bibliothèque universitaire. *Les bibliothèques de l'Université des Antilles* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www1.univ-ag.fr/buag/cours/LS5-web/co/Cours9.html>

POUCHOT, Stéphanie, 2015. Calliopê.ch : recommandations pour la mise en place d'une offre de ebooks en bibliothèque. Genève : Haute Ecole de Gestion. Projet.

POWTOON, 2012-2016. *PowToon* [en ligne]. [Consulté le 12 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.powtoon.com/>

PRAT, Marie, 2015. *Réussir votre projet digital learning : formation 2.0 : les nouvelles modalités d'apprentissage*. 3^e édition. St Herblain : ENI. Solution Business. ISBN 978-2-7460-9393-5

PRETNUMERIQUE.CA, 2016. Introduction aux livres numériques et aux appareils de lecture. *Prêt numérique.ca* [en ligne]. [Consulté le 15 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <https://www.pretnumerique.ca/help/introduction>

REZZONICO, Ariane, 2014. Les services en ligne [document PDF]. Support de cours : Cours « Les services de référence et autres services à valeur ajoutée », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014 [accès avec inscription]

RIVIER, Alexis, 2012. Le document numérique. In : *Mémento de l'information numérique*. Paris : éd. du Cercle de la Librairie, pp. 25-48. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1332-5

ROUSSE-MARQUET, Alexandra, 2015. Faut-il dire réseaux sociaux ou médias sociaux ?. *Hootsuite* [en ligne]. 20 décembre 2015. [Consulté le 14 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <https://blog.hootsuite.com/fr/faut-il-dire-reseaux-sociaux-ou-medias-sociaux/>

SCOFFONI, Philippe, 2010. 13 logiciels de e-learning open source. *Philippe Scoffoni.net* [en ligne]. 24 novembre 2010. [Consulté le 03 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://philippe.scoffoni.net/logiciels-e-learning-open-source/>

SERIOUSGAME.BE, 2016. Définition. *SeriousGame.be* [en ligne]. [Consulté le 04 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://blog.seriousgame.be/definition>

SLIDESHARE, 2016. Qu'est-ce qu'une liseuse ? Petites explications à l'usage du néophyte. *Slideshare* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/geckophil/questce-quune-liseu>

SOUCHON, Frédéric, 2014. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique : le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Villeurbanne : Enssib. Mémoire d'étude. [Consulté le 16 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>

SUPINFO INTERNATIONAL UNIVERSITY, 2016. L'e-learning à SUPINFO. *Supinfo International University* [en ligne]. [Consulté le 31 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.supinfo.com/fr/News882b5e16-7a96-4f00-8b6b-fccfb2a97a49.aspx>

SYDOLOGIE, 2016. Pow Toon. *Sydologie* [en ligne]. [Consulté le 12 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://sydologie.com/outils/pow-toon/>

TARDIF, Hélène, 2010. Quels outils pour quels services ? Quelle technologie choisir ?. In : NGUYEN, Claire. *Mettre en œuvre un service de questions-réponses en ligne*. Villeurbanne : Presses de l'enssib, pp. 94-109. La boîte à outils, 20. ISBN 978-2-910227-82-1

TECHNO-SCIENCE.NET, 2016. LMS. *Techno-Science.net* [en ligne]. [Consulté le 03 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=696>

LE TEMPS, 2015. Des tutoriels à toutes les sauces sur le Web pour se faciliter la vie. *Le Temps* [en ligne]. 23 décembre 2015. [Consulté le 11 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<https://www.letemps.ch/lifestyle/2015/12/23/tutoriels-toutes-sauces-web-se-faciliter-vie>

THIERS, Benjamin, 2013. Réseaux sociaux et médias sociaux, quelle différence ?. *Kinoa : le blog !!* [en ligne]. 05 août 2013. [Consulté le 14 avril 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://blog.kinoa.com/2013/08/05/reseaux-sociaux-et-medias-sociaux-quelle-difference/>

THURET, Romain, 2016. Comparatif : liseuses de livres électroniques (ebooks). *Les Numériques* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.lesnumeriques.com/liseuse/comparatif-liseuses-livres-electroniques-ebooks-a509.html>

UNIVERSITE DE LYON, 2016. Le service de renseignement en ligne. *Université de Lyon 1* [en ligne]. [Consulté le 22 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://portaildoc.univ-lyon1.fr/ma-bu-en-ligne/demander-un-renseignement/rel-le-service-de-renseignement-en-ligne-652886.kjsp?RH=PORTAILDOC-FR>

UNIVERSITE NICE SOPHIA ANTIPOLIS, 2011. Le web invisible. *Université Nice Sophia Antipolis* [en ligne]. [Consulté le 07 mai 2016]. Disponible à l'adresse :

http://bibliotheque.unice.fr/services-et-formations/aide-et-formation/documents/Memo_WebInvisible.pdf

WIKIPEDIA, 2016. *Wikipédia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 février 2016, à 20:06. [Consulté le 07 mars 2016]. Disponible à l'adresse :

https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Accueil_principal

Annexe 1 : Questionnaire pour les apprentis

Introduction

Mon nom est Saraya Bütschi et je suis étudiante à la Haute école de gestion, à Genève, en information et documentation. Dans le cadre de mon mémoire, la médiathèque m'a mandatée pour analyser ses ressources et ses services. Elle souhaite en effet déterminer de nouvelles offres correspondant à vos attentes et pour parvenir à ce but, je vous invite à répondre au questionnaire ci-dessous. D'avance, je vous remercie de votre participation et de vos réponses qui me permettront de proposer à la médiathèque des offres adaptées à vos besoins.

Questionnaire

1. Utilisez-vous la médiathèque ?

- Oui
- Non

2. A quelle fréquence venez-vous à la médiathèque ?

- 1 fois par semaine
- 1 fois par mois
- Plusieurs fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Jamais
- Autre, précisez :

.....
.....
.....

3. Comment venez-vous à la médiathèque ?

- Seul
- En compagnie d'amis
- Avec la classe

4. Si vous utilisez la médiathèque, comment l'utilisez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

- Emprunt de documents
- Consultation sur place des documents (sans les emprunter)
- Emprunt et consultation sur place
- Consultation sur Internet dans le cadre de vos loisirs
- Consultation sur Internet dans le cadre de vos études
- Etude de vos cours

- Autres, précisez :

.....
.....
.....

5. Si vous n'utilisez-pas la médiathèque, quelle en est la raison ? (Plusieurs réponses possibles)

- Manque de temps pour se rendre à la médiathèque durant les heures d'école
- Pas d'intérêt à se rendre dans une médiathèque ou bibliothèque
- Les documents proposés ne répondent pas à vos attentes
- La médiathèque est mal située et difficile d'accès
- Les services ne répondent pas à vos attentes
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

6. Quel type de documents consultez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

- Ouvrages documentaires
- Ouvrages documentaires spécialisés dans un métier
- Bandes-dessinées
- Romans
- Magazines
- DVD
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

7. Quel type de documents empruntez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

- Ouvrages documentaires
- Ouvrages documentaires spécialisés dans un métier
- Bandes-dessinées
- Romans
- Magazines
- DVD
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

8. A votre avis, trouvez-vous que les ouvrages documentaires vous sont utiles dans le cadre de vos études ?

- Oui
- Non

9. Si non, quelle en est la raison ? (Plusieurs réponses possibles)

- Aucun ouvrage documentaire spécialisé dans votre métier
- Les informations dans les ouvrages documentaires spécialisés dans votre métier sont trop techniques
- Les informations dans les ouvrages documentaires en général ne sont pas d'actualité
- Le format (livre, DVD, magazine) des documentaires n'est pas adapté
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

10. Dans l'idéal, que souhaiteriez-vous trouver comme type de documents ? (Plusieurs réponses possibles)

- Ouvrages techniques adaptés
- Ouvrages documentaire de culture générale récents
- Magazines spécialisés
- Dictionnaires, encyclopédies
- Romans
- Bandes-dessinées
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

11. Souhaiteriez-vous avoir un accès en ligne à des documents ?

- Oui
- Non

12. Si oui, quel type de documents en ligne souhaiteriez-vous trouver ? (Plusieurs réponses possibles)

- Dossiers documentaires (compilation d'articles sur une thématique)
- E-books / livres numériques
- Travaux de CFC (TPA) / Maturité professionnelle
- Films documentaires
- Revues spécialisées (bases de données)
- Références bibliographiques
- Articles sur des métiers
- Autres, précisez :

.....
.....
.....

13. Souhaiteriez-vous avoir un accès en ligne à des services de la médiathèque ?

- Oui
- Non

14. Si oui, quel type de services en ligne souhaiteriez-vous trouver ? (Plusieurs réponses possibles)

- Formation à la recherche documentaire (tutoriel)
- Formation à l'utilisation du catalogue informatisé (faire une recherche de document, emprunter, prolonger, réserver, gérer son dossier d'utilisateur)
- Service questions-réponses en relation avec les études
- Formulaire électronique (proposition d'achat)
- Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram...)
- Autres, précisez :

.....

15. Votre appréciation des prestations actuelles à la médiathèque

	Tout à fait d'accord	Assez d'accord	Pas tout à fait d'accord	Pas du tout d'accord	Sans avis
Les heures d'ouvertures sont suffisantes					
Les documents sont faciles à trouver dans les rayons					
La durée de prêt est adéquate					
Le nombre de documents prêtés est satisfaisant					
Les imprimantes, ordinateurs, photocopieuses, tablettes sont en nombre suffisant					
Les places de travail sont en nombre suffisant					
L'espace détente correspond à vos attentes					
L'accueil du personnel de la médiathèque est agréable					
Le personnel de la médiathèque est disponible pour vous conseiller					

16. Avez-vous des suggestions ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

17. Êtes-vous un/une

- Homme
- Femme

18. Quel est votre âge ?

- Entre 15 et 25 ans
- Plus de 25 ans

19. Dans quelle classe êtes-vous ? (ex. ELMO 2)

**Merci de votre
participation !**

Annexe 2 : Sélection des classes pour le questionnaire

CLASSE	PROFESSION	No DOMAINE	DOMAINE	ENSEIGNANT
MMAC3	Mécanicien en machines de chantier	2	Mécanique véhicules – Carrosserie	M. Roulin
PAUT 4A	Carrossier-peintre	2	Mécanique véhicules - Carrosserie	M. Wullschleger
ELRE 2A	Electricien de réseau	3	Electricité	Mme Barbieri
OPTI 2B	Opticien	5	Médico-technique – soins corporels – optique	M. Wullschleger
PELE 2	Planificateur-électricien	3	Electricité	M. Beringhs
ESTH 3B	Esthéticienne	5	Médico-technique – soins corporels – optique	M. Wullschleger
COIF 2C	Coiffeuse	5	Médico-technique –soins corporels – optique	M. Sena
IELE 4D	Installateur-électricien	3	Electricité	M. Charles
INFO 1A	Informaticien	4	Informatique – mécanique générale – électronique	M. Charles

CLASSE	PROFESSION	No DOMAINE	DOMAINE	ENSEIGNANT
PMCE 3B	Polymécanicien	4	Informatique – mécanique générale – électronique	M. Diserens
ADEN 3B	Assistante dentaire	5	Médico-technique – soins corporels – optique	Mme Vladau
AFPA 1C	Assistant maintenance automobile	1	Automobile	Mme Barbieri
PMCG 3	Polymécanicien	4	Informatique – mécanique générale – électronique	M. Wullschleger
MMAG 1B	Mécanicien en machines agricoles	2	Mécanique véhicules – Carrosserie	Mme Paschoud
M3VL 1F	Mécanicien en maintenance d'automobiles (légers)	1	Automobile	M. Chollet
MTRU 1	Mécatronicien – véhicules utilitaires	1	Automobile	M. Charles
Matu pro	Maturité professionnelle		MPT 3	M. Pernas
Matu pro	Maturité professionnelle		MPT 3	M. Pernas