

Enquête 2019

Panorama des ressources numériques dans les bibliothèques adhérentes de Réseau Carel en 2019

Sommaire

Objectifs de l'enquête	4
Remerciements.....	4
Résumé.....	4
1. Aspects quantitatifs	5
1.1 Méthodologie retenue.....	5
1.2 Ressources numériques : les grandes tendances 2019	8
1.2.1 Nombre de ressources proposées au public.....	8
1.2.2 Budget consacré à l'acquisition des ressources numériques.....	10
1.2.3 Dépenses par inscrit pour les ressources numériques.....	11
1.2.4 Etablissements ne proposant pas de ressources numériques.....	12
1.3 Profils moyens en 2019.....	12
1.3.1 Profils en fonction du type d'établissement	12
1.3.2 Profils en fonction du budget consacré à l'acquisition des ressources numériques	13
1.3.3 Profils en fonction du nombre d'habitants desservis et du nombre d'inscrits actifs	15
1.4 Prêt Numérique en Bibliothèque : les grandes tendances 2019	17
1.4.1 Nombre de livres proposés	17
1.4.2 Budget consacré à PNB.....	18
1.4.3 Profil des établissements qui proposent PNB.....	18
1.4.4 Recommandations de Réseau Carel.....	19
1.4.5 Etablissements ne proposant pas PNB.....	19
1.5 Classement des ressources numériques.....	20
1.5.1 Les ressources qui rencontrent le plus de succès selon le type d'établissement	21
1.5.2 Les ressources qui rencontrent le plus de succès par domaine.....	25
1.6 Utilisation du site Internet de Réseau Carel.....	29
1.7 Synthèse des réponses libres	32
2. Aspects qualitatifs.....	33
2.1 Méthodologie retenue	33
2.2 Les moyens humains, financiers et matériels	34
2.2.1 Les moyens humains.....	34
2.2.2 Les moyens financiers.....	35
2.2.3 Les moyens matériels	36
2.3 Les dispositifs de signalement, de valorisation et de médiation	36
2.3.1 Signalement des ressources numériques.....	36
2.3.2 Les dispositifs de valorisation	36

2.3.3 Les dispositifs de médiation	37
2.4 Les critères de choix.....	38
2.5 Les freins au développement des ressources numériques	39
2.6 Les principales attentes en matière d’offre numérique.....	41
2.6.1 Les attentes des professionnels	41
2.6.2 Les attentes des usagers	41
2.6.3 Les attentes de la tutelle.....	42
2.6.4 Les attentes vis-à-vis de Réseau Carel	42
Annexe 1 : Questionnaire envoyé aux adhérents pour l’enquête quantitative.....	44
Annexe 2 : Liste des établissements qui ont répondu à l’enquête.....	48
Annexe 3 : Classement général des 80 ressources négociées par Réseau Carel	51
Annexe 4 : Liste des ressources que les adhérents souhaitent voir négociées par Réseau Carel.....	55
Annexe 5 : Guide d’entretien pour l’enquête qualitative.....	57

Objectifs de l'enquête

L'association Réseau Carel a mené une enquête en 2019 portant sur les ressources numériques payantes au sein de ses établissements adhérents.

L'enquête comprend une partie quantitative qui a été réalisée d'octobre à novembre 2019 et une phase qualitative portant sur les ressources, leurs usagers et les attentes des professionnels qui a été réalisée en décembre 2019.

La dernière enquête de ce type avait été menée en 2015 et faisait un panorama des ressources numériques dans les bibliothèques adhérentes de Réseau Carel en 2014. L'enquête 2019 vise à établir un état des lieux chiffrés et actualisé de l'implantation de ces ressources au sein du réseau. Elle permet de connaître les attentes et les besoins des adhérents en termes de négociations, de ressources, d'outils et de formations et s'appuie sur leurs commentaires pour enrichir les fiches d'évaluation des ressources négociées par Carel.

Remerciements

L'association remercie tous les adhérents qui ont pris le temps de répondre à l'enquête. Vos réponses, avis et témoignages sont précieux : ils ont permis l'enrichissement des fiches d'évaluation des ressources sur le site et d'alimenter les réflexions à mener sur les futures négociations et les futurs projets de l'association.

Résumé

1. Aspects quantitatifs

1.1 Méthodologie retenue

Du 2 octobre au 8 novembre 2019, les adhérents de Réseau Carel ont été sollicités par courrier électronique pour répondre à une enquête sur les ressources numériques payantes proposées au public en 2019. Le périmètre de l'enquête se limitait aux ressources numériques définies comme les produits commerciaux proposant l'accès à un contenu en ligne, accessibles aux usagers in situ et/ou à distance, et pour lesquels une dépense d'acquisition inscrite au budget de l'établissement a été réalisée. Étaient donc exclus du périmètre de l'enquête les outils professionnels non accessibles au public (comme Electre ou ORB) et les ressources numériques gratuites. Une grande partie de l'enquête portait, comme en 2015, sur les ressources numériques négociées par Réseau Carel et référencées sur le site de l'association. Les adhérents ont également été interrogés sur deux sujets absents de l'enquête 2015 : le Prêt Numérique en Bibliothèque (PNB) et leur utilisation du site Internet de Réseau Carel.

Le formulaire de l'enquête et la base de données des résultats ont été réalisés sur Drupal, le logiciel de gestion du site de Réseau Carel. Au total, 748 questions ont été posées. Les cinq premières questions, généralistes, étaient destinées à connaître le profil des répondants. 7 questions portaient sur les ressources numériques payantes en général et 720 questions portaient sur des ressources spécifiques, négociées par Réseau Carel, qui étaient listées pour l'occasion. Les établissements étaient invités à évaluer les ressources auxquelles ils étaient abonnés, les mêmes questions étant posées pour les 80 ressources négociées par Réseau Carel (soit 9 questions par ressource conditionnelles à la déclaration d'abonnement des répondants). Enfin, l'enquête comportait 7 questions sur PNB et 5 questions sur le site Internet¹.

Quelques précisions sur le vocabulaire employé dans ce rapport. Les termes « établissements » ou « bibliothèques » désignent les établissements adhérents à Réseau Carel qui ont répondu à cette enquête. De même, « ressources numériques » s'entend toujours comme « ressources numériques payantes » telles que nous les avons définies dans le périmètre de l'enquête et nous parlerons « d'abonnements » exclusivement pour les abonnements aux ressources numériques. Enfin, les éléments budgétaires sont donnés en euros TTC. Pour l'analyse, des comparaisons sont faites avec les résultats de l'enquête 2015 : cette enquête a été menée au début de l'année 2015 mais portait sur les ressources numériques dans les bibliothèques adhérentes de Réseau Carel en 2014. On trouvera donc les deux dates dans le rapport.

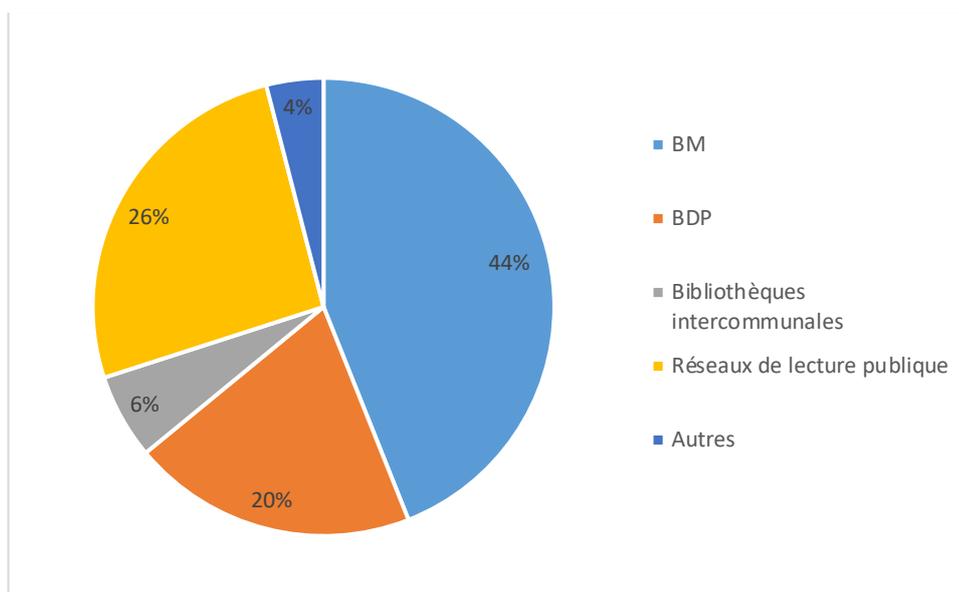
109 établissements adhérents ont répondu à l'enquête. Rapporté à un nombre total de 294 adhérents (à jour de leur adhésion en novembre 2019), le taux de réponse est donc de 37 %. L'échantillon est assez représentatif de la diversité des adhérents de Réseau Carel (**figure 1**) : les répondants sont des bibliothèques municipales (44%), des bibliothèques départementales de prêt (20%), des bibliothèques intercommunales (6%), des réseaux de lecture publique (26%) et des établissements plus « atypiques » (4%)². Nous avons décidé d'appeler dans cette enquête

¹ Voir en annexe 1 le formulaire d'enquête envoyé aux adhérents.

² Pour mieux connaître les établissements répondants, ils devaient se définir selon la typologie suivante : bibliothèque municipale, bibliothèque départementale, bibliothèque intercommunale (un établissement desservant plusieurs communes), réseau de lecture publique (plusieurs bibliothèques au sein d'un même réseau), autres. Cette typologie a déstabilisé certains répondants qui ont indiqué avoir eu des difficultés à faire la différence entre « municipale », « intercommunale » et « réseau ».

« atypiques » les établissements qui ne correspondent à aucun des quatre autres types. En 2019, ils sont au nombre de quatre : la Médiathèque numérique du Sillon lorrain, la Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie (BSI), la Bibliothèque publique d'information (Bpi) et la Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne (BCU)³.

Figure 1 : Répartition des répondants en fonction du type d'établissement



Ces établissements représentent toutes les régions françaises, avec quelques disparités selon les territoires, ainsi que la Belgique et la Suisse (**figure 2**). Les répondants ont également des tailles assez variées en termes de population desservie et de nombre d'inscrits actifs (**figure 3 et 4**).

³ Voir en annexe 2 la liste des établissements ayant répondu à l'enquête.

Figure 2 : Répartition géographique des établissements

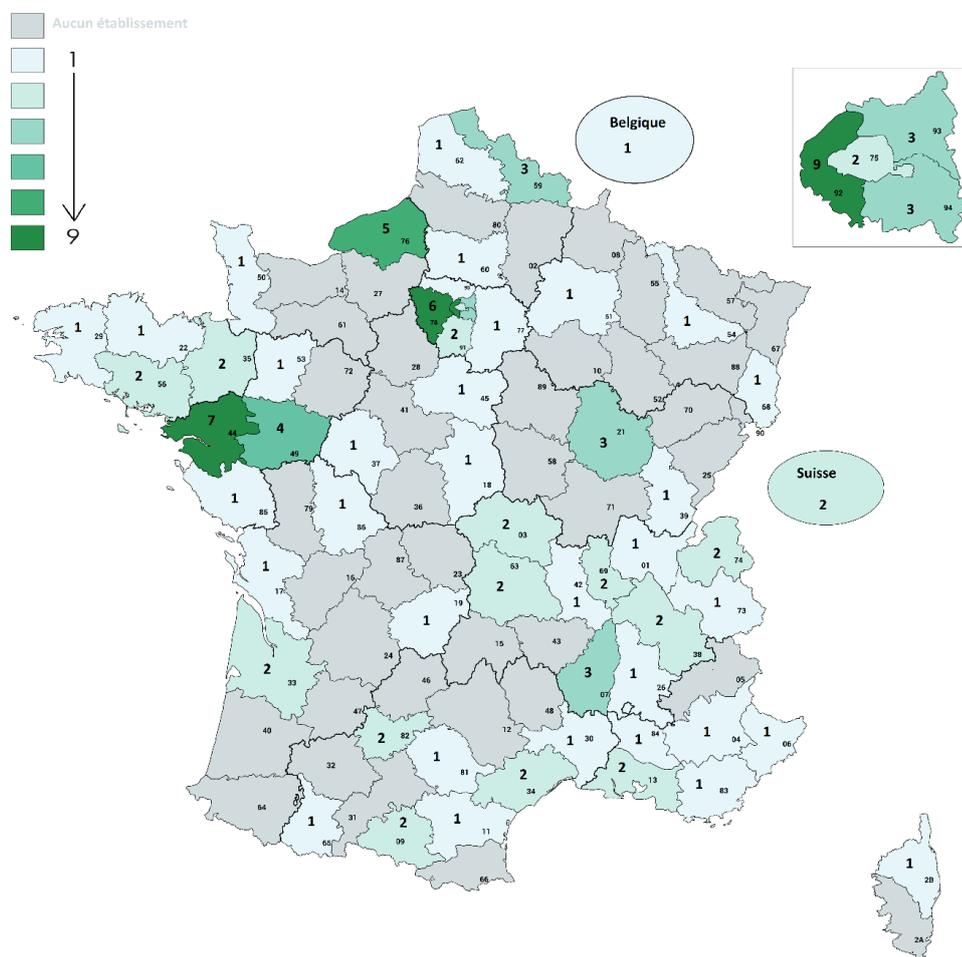


Figure 3 : Répartition des établissements par nombre d'habitants desservis

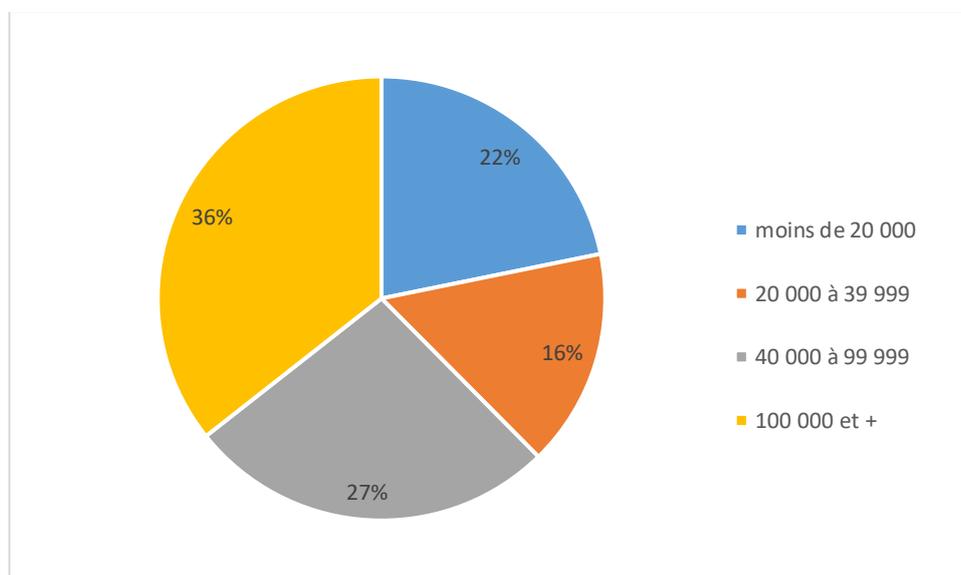
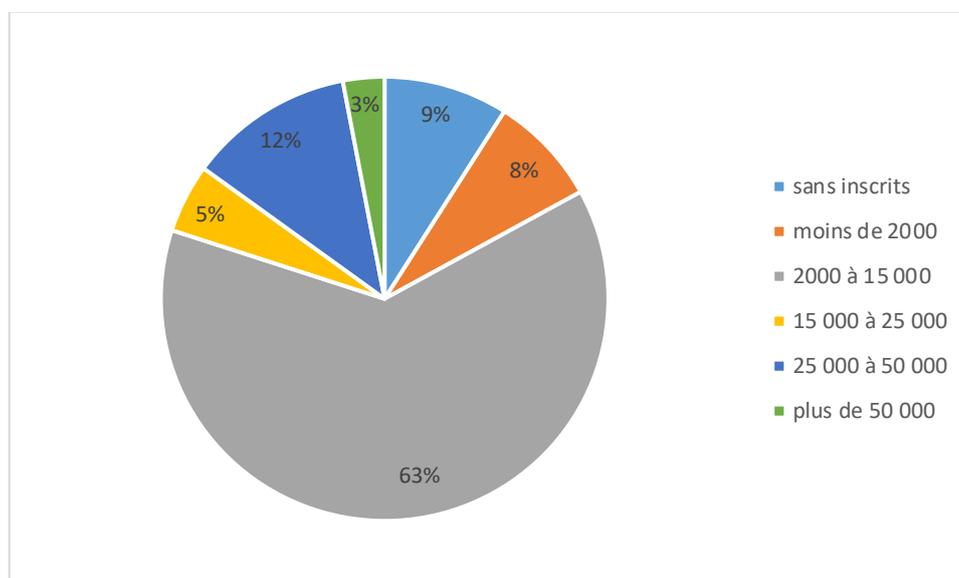


Figure 4 : Répartition des établissements par nombre d'inscrits actifs

1.2 Ressources numériques : les grandes tendances 2019

94 % des établissements qui ont répondu à l'enquête sont abonnés à des ressources numériques payantes destinées au public (87% en 2014)⁴.

1.2.1 Nombre de ressources proposées au public

Les établissements sont abonnés à 9,1 ressources numériques en moyenne en 2019 (hors PNB), contre 6,9 en moyenne en 2014. 55 % des ressources auxquelles sont abonnés les établissements sont négociées par Réseau Carel (en moyenne 5 ressources par établissement). Ces résultats sont à nuancer en raison de la grande disparité des situations entre les établissements qui ont répondu à l'enquête. En effet, les bibliothèques proposant le plus de ressources sont la BCU de Lausanne (300 ressources) et la Bpi (107 ressources), ce qui s'explique par le profil atypique de ces deux établissements. Elles sont, en outre, abonnées à un nombre important de ressources académiques et/ou spécialisées qui ne correspondent pas aux besoins des établissements de lecture publique. Sans ces deux bibliothèques⁵, le nombre moyen d'abonnements par établissement retombe à 5,3 (hors

⁴ Ce chiffre s'explique, bien sûr, par un besoin de plus en plus croissant des usagers pour ce type de ressources mais met aussi en lumière un biais dans l'enquête. En effet, l'enquête portant sur les ressources numériques, les adhérents Carel qui ne sont abonnés à aucune ressource n'ont sans doute pas jugé utile d'y répondre.

⁵ Dans la suite de l'analyse des résultats, la Bpi et la BCU de Lausanne, en raison de leur singularité, seront souvent écartées des résultats moyens pour que ceux-ci restent significatifs.

PNB), dont 88% de ressources négociées par Réseau Carel. Le nombre médian d’abonnements, quant à lui, est de 5.

La majorité des établissements qui ont répondu à l’enquête propose de une à 5 ressources à leurs publics (56 %). Ils sont 30 % à proposer de 6 à 10 ressources, 6 % à proposer de 11 à 15 ressources et, enfin, 3 % à proposer plus de 15 ressources (**figure 5**). Par rapport à 2014, la part des établissements ayant entre un et 10 abonnements a augmenté (86 % en 2019 contre 70 % en 2014) tandis que la part des établissements proposant plus de 10 ressources a diminué (9 % en 2019 contre 17 % en 2014). Ces chiffres sont encore à nuancer en raison de la disparité des profils des établissements répondants entre les deux enquêtes mais montrent néanmoins une tendance : les bibliothèques sont plus nombreuses à s’abonner à des ressources numériques mais se concentrent sur un nombre de ressources moins important qu’en 2014 (**figure 6**).

Figure 5 : Répartition des établissements par nombre de ressources proposées (hors PNB)

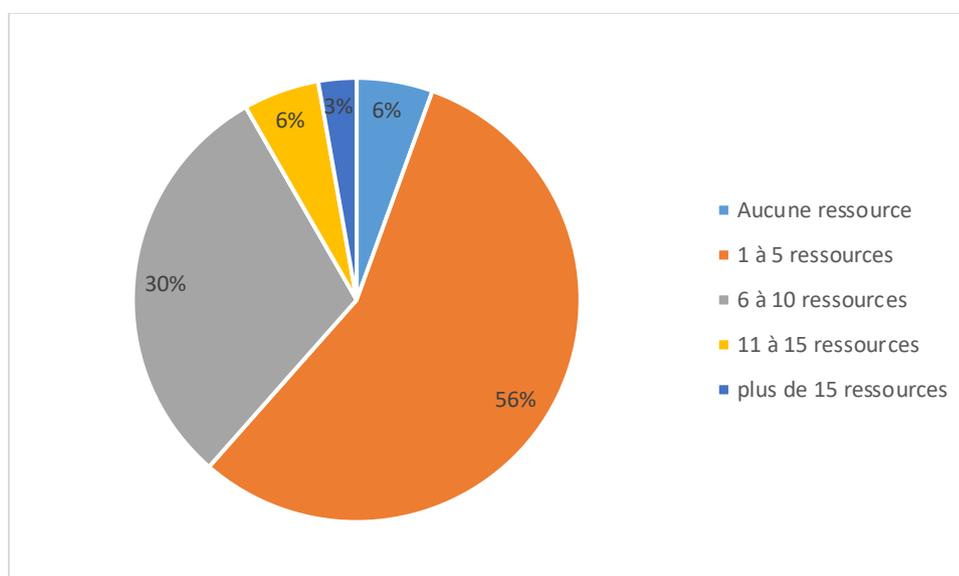
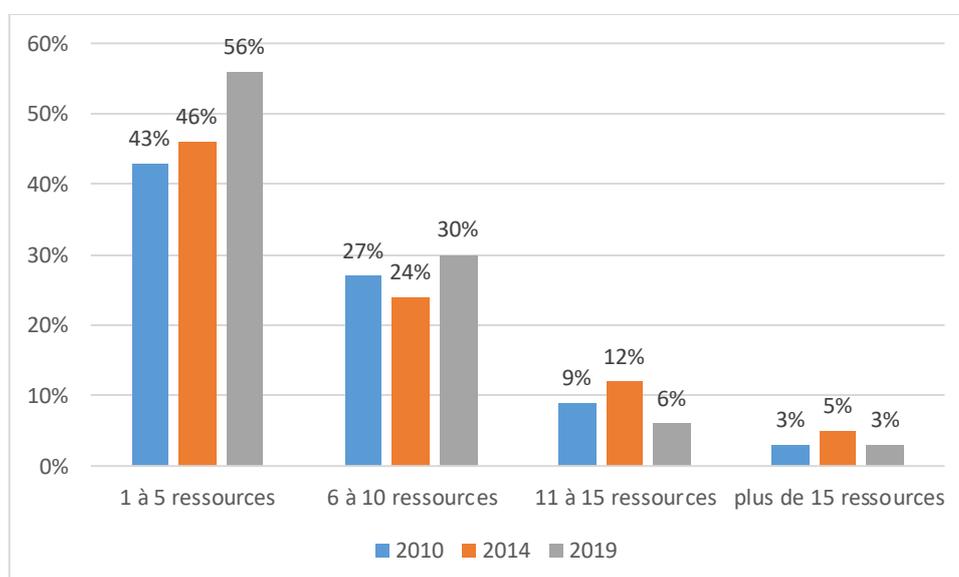


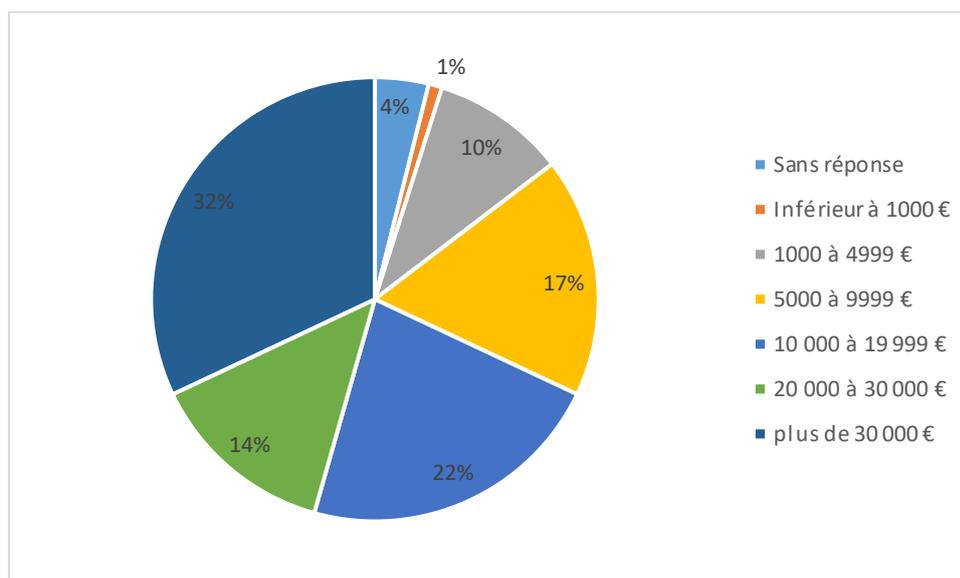
Figure 6 : Evolution du nombre d’abonnements sur la période 2010-2019



1.2.2 Budget consacré à l'acquisition des ressources numériques

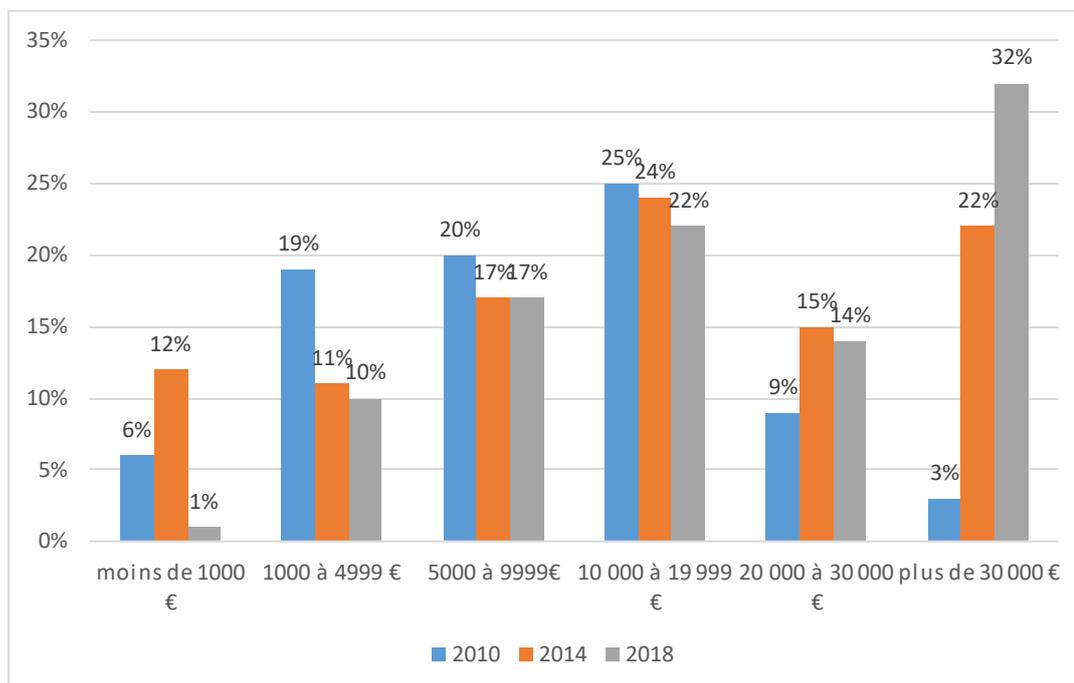
Les établissements étaient interrogés sur le budget consacré aux abonnements 2019 de ressources numériques, quelle que soit l'année budgétaire durant laquelle la dépense a été engagée (hors PNB). Ainsi, 28 % des répondants ont consacré moins de 10 000 € pour leurs abonnements 2019 (60 % en 2014), 36 % y ont consacré entre 10 000 et 30 000 € (28 % en 2014) et 32 % y ont consacré plus de 30 000 € (17 % en 2014) (**figure 7**).

Figure 7 : Répartition des établissements par budget consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)



Le budget moyen consacré aux abonnements 2019 hors PNB s'élève à 66 849 € (avec Bpi et BCU de Lausanne), 31 795 € sans la Bpi et la BCU de Lausanne. En 2014, ce budget moyen était de 25 904 € hors Bpi. Les réponses émanent d'établissements aux tailles et aux profils variés, il existe un écart-type entre les budgets très important : en effet, la bibliothèque la mieux dotée dispose d'un budget plus de 6000 fois supérieur à la bibliothèque la moins bien dotée. Le budget médian consacré aux abonnements 2019 s'élève à 18 000 €.

Si l'on s'intéresse à l'évolution des budgets consacrés aux ressources numériques sur la période 2010-2019 (**figure 8**), on observe une forte augmentation de ceux-ci. En effet, alors que la part des établissements dépensant moins de 1000 € pour les ressources numériques est en très forte baisse, celle des établissements dépensant plus de 30 000 € a progressé significativement.

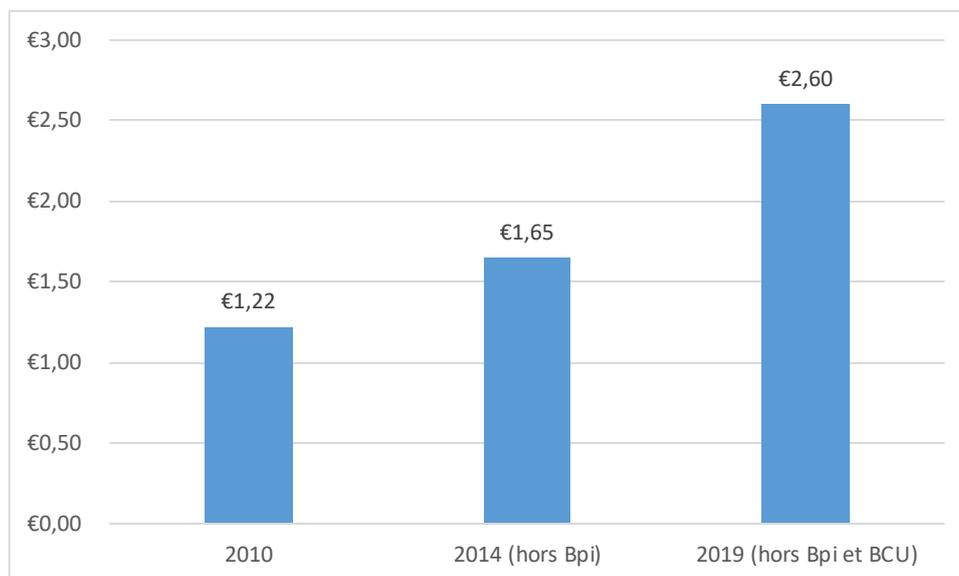
Figure 8 : Evolution du budget consacré aux ressources numériques (hors PNB) sur la période 2010-2019

1.2.3 Dépenses par inscrit pour les ressources numériques

Les établissements dépensaient en moyenne 1,65 € par inscrit en 2014 (hors Bpi). Pour leurs abonnements 2019 (hors PNB), les établissements qui ont répondu à l'enquête ont dépensé en moyenne 2,6€ par inscrit (hors Bpi et BCU de Lausanne) ⁶, soit une augmentation de 57 % (**figure 9**).

⁶ Avec ces deux établissements, la dépense moyenne par inscrit s'élève à 5,7 €.

Figure 9 : Evolution de la dépense moyenne par inscrit pour les ressources numériques (hors PNB) sur la période 2010-2019



1.2.4 Etablissements ne proposant pas de ressources numériques

Six des établissements qui ont répondu à l'enquête déclarent ne pas proposer de ressources numériques payantes à leur public : deux réseaux de lecture publique et quatre bibliothèques municipales. A noter néanmoins que, parmi eux, un établissement propose PNB et un autre propose à ses usagers un accès au portail des ressources numériques de la bibliothèque départementale.

Interrogés sur les raisons de ce choix, la majorité des établissements ont mis en avant le coût excessif de ces ressources. Trois établissements ont également signalé que l'abonnement à des ressources numériques étaient en projet avec toujours une crainte sur le coût et sur son impact sur les budgets d'acquisition.

1.3 Profils moyens en 2019

1.3.1 Profils en fonction du type d'établissement

Il est périlleux de faire des comparaisons avec l'enquête 2015 puisque celle-ci ne s'intéressait qu'à trois types d'établissement : les bibliothèques municipales (qui comprenait également quelques réseaux et quelques bibliothèques intercommunales), les bibliothèques départementales et les « atypiques » (parmi lesquels on retrouvait également des réseaux et des bibliothèques intercommunales). Néanmoins, il apparaît que les établissements atypiques sont, comme en 2014, les établissements les mieux dotés en ressources numériques puisqu'ils sont abonnés à 107,2 ressources et ont un budget moyen de 937 753 €. Les bibliothèques départementales, qui étaient en 2014 les moins bien dotées en ressources numériques (3,1 ressources et 21 746 € de budget moyen), sont les

établissements qui connaissent la plus forte progression puisqu'elles sont abonnées en moyenne à 6 ressources et ont un budget moyen de 68 780 € (**figure 10**).

Les bibliothèques intercommunales sont également bien dotées en ressources numériques puisqu'elles sont abonnées à 6,8 ressources numériques pour un budget moyen de 33 436 €. Il est à noter par ailleurs que, malgré un nombre à peu près équivalent de ressources numériques, ces établissements ont dépensé moitié moins que les bibliothèques départementales pour leurs abonnements 2019. Deux hypothèses peuvent être avancées pour expliquer ce phénomène. D'abord, les bibliothèques départementales couvrant un territoire important en termes de population desservie, la tarification des ressources auxquelles elles sont abonnées peut s'en trouver augmentée. De même, les bibliothèques départementales ont sans doute tendance à s'abonner à des ressources particulièrement onéreuses que les établissements qu'elles desservent ne peuvent supporter budgétairement, ce que nous verrons dans la suite du rapport.

Figure 10 : Comparaison par type d'établissement

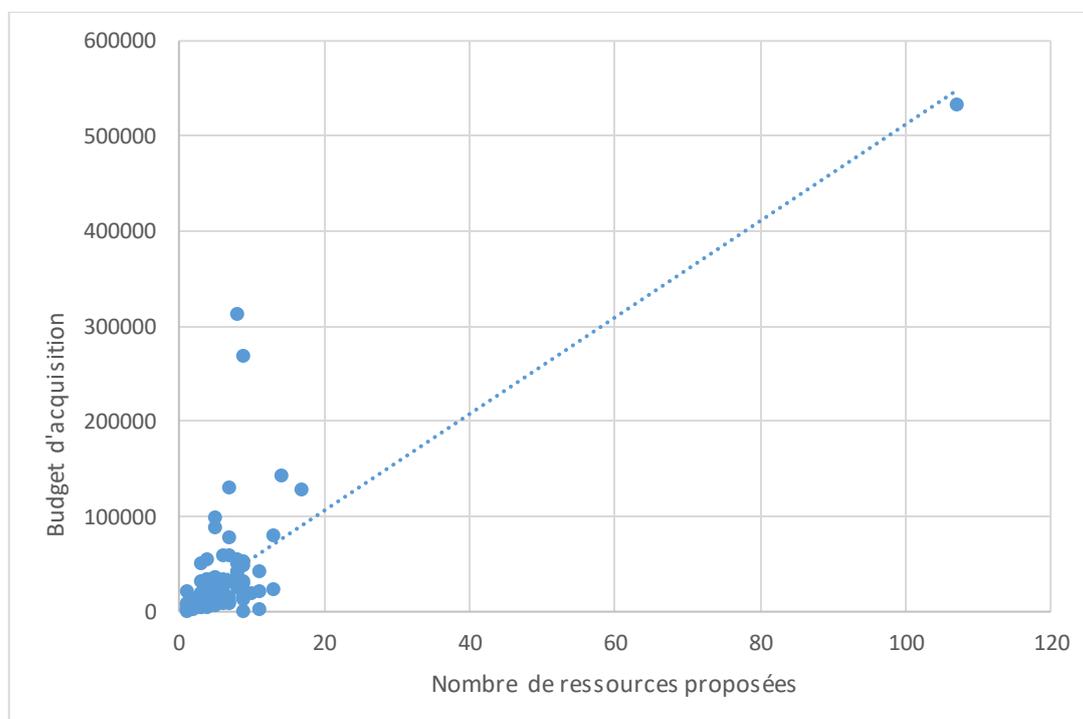
Type de bibliothèque	%	Nombre moyen d'habitants desservis	Nombre moyen d'inscrits	Nombre moyen de ressources proposées en 2019 (hors PNB)	Budget moyen consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)	Dépense moyenne par inscrit (hors PNB)
BM	43%	56 315	8242	4,2	15 454 €	1,9 €
BDP	21%	565 371	16205	6,0	68 780 €	4,2 €
Réseaux de lecture publique	25%	114 685	13091	5,5	21 583 €	1,6 €
Bibliothèques intercommunales	7%	81 205	11581	6,8	33 436 €	2,9 €
Autres	4%	250 269 500	23050	107,2	937 753 €	40,7 €

1.3.2 Profils en fonction du budget consacré à l'acquisition des ressources numériques

Comme en 2015, il y a une forte corrélation entre le nombre de ressources numériques proposées et le budget consacré à l'acquisition de ces dernières (**figures 11 et 12**). Les établissements qui consacrent moins de 10 000 € à l'acquisition de ressources numériques proposent en moyenne 2,8 ressources (contre 2,4 en 2014) tandis que les établissements dotés de plus de 30 000 € de budget proposent en moyenne 19,1 ressources (contre 17,3 en 2014).

Figure 11 : Comparaison en fonction du budget consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)

Budget consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)	%	Nombre moyen d'inscrits	Nombre moyen de ressources (hors PNB)	Type de bibliothèque
moins de 10 000 €	29%	4592	2,8	BM : 59 % Bib interco : 14 % Réseau : 28 %
10 000 à 20 000 €	25%	8997	5,1	BM : 76 % BDP : 4 % Bib interco : 4 % Réseau : 16 %
20 000 à 30 000 €	16%	16264	6,3	BM : 13% BDP : 50 % Réseau : 38 %
plus de 30 000 €	33%	22688	19,1	BM : 15 % BDP : 45 % Bib interco : 6 % Réseau : 21 % Autre : 12 %

Figure 12 : Corrélation entre le budget d'acquisition et le nombre de ressources proposées (hors PNB)⁷

⁷ Pour plus de lisibilité, la BCU de Lausanne n'a pas été prise en compte dans ce graphique.

1.3.3 Profils en fonction du nombre d'habitants desservis et du nombre d'inscrits actifs

En revanche, s'il existe également une corrélation entre le nombre d'habitants desservis, le nombre de ressources numériques proposées et le budget d'acquisition consacré à l'acquisition de ces ressources (**figure 13**), le lien entre nombre d'inscrits actifs, nombre de ressources et budget est moins évident qu'en 2014 (**figures 14 et 15**). En effet, on note que les établissements déclarant plus de 50 000 inscrits ne sont pas ceux qui proposent le plus de ressources numériques ou qui ont le budget d'acquisition moyen le plus élevé. De même, les établissements déclarant entre 15 000 et 25 000 inscrits (sans BCU de Lausanne, voir note n°9), sont les moins bien dotés en ressources numériques (3,5 en moyenne) pour un budget d'acquisition moyen assez élevé (27 888 €).

Par rapport à 2014, il est intéressant de constater que, si les établissements desservant moins de 20 000 habitants proposent plus de ressources numériques en 2019 et ont un budget d'acquisition moyen plus élevé, les établissements desservant entre 20 000 et 100 000 habitants ont tendance à proposer moins de ressources numériques pour un budget moyen également plus élevé (**figure 13**)⁸.

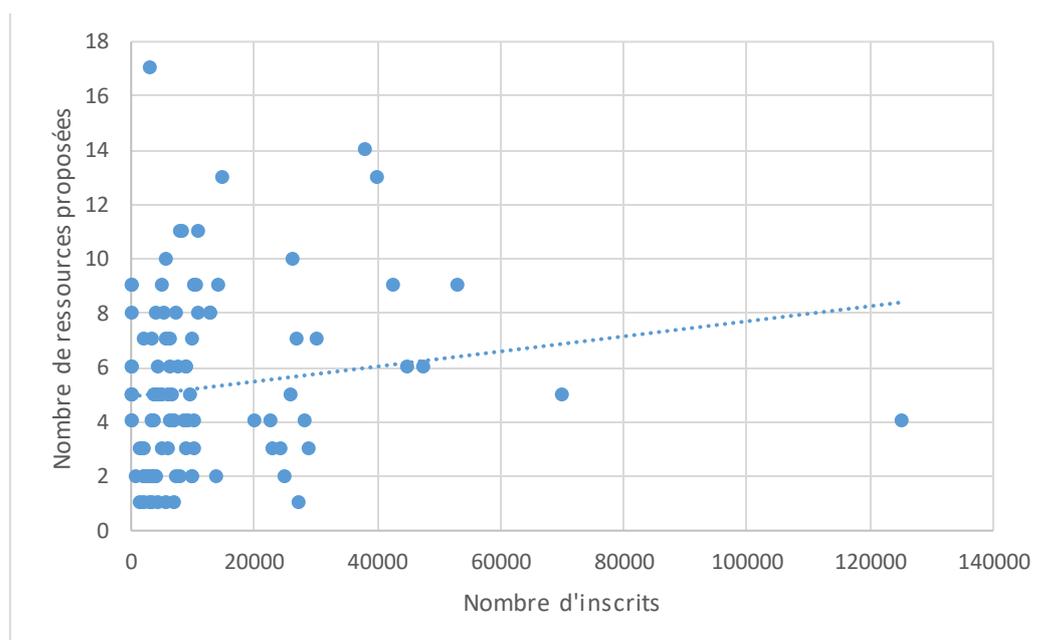
Figure 13 : Comparaison par nombre d'habitants desservis

Nombre d'habitants desservis	%	Nombre moyen d'inscrits (2019)	Nombre moyen de ressources proposées en 2014	Nombre moyen de ressources proposées (hors PNB) en 2019	Budget moyen consacré aux ressources numériques en 2014	Budget moyen consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)
Moins de 20 000	20%	2814	2,5	3,8	3 949 €	10 721 €
20 000 à 39 999	16%	4713	4,3	3,9	10 005 €	10 026 €
40 000 à 99 999	26%	9163	6,5	5,7	17 671 €	19 932 €
100 000 et +	38%	21817	9,9	16,4	58 435 €	154 711 €

⁸ Il n'a pas été possible de faire un comparatif par nombre d'inscrits actifs entre 2014 et 2019 car il était peu pertinent de conserver les mêmes échelles qu'en 2015 pour l'échantillon 2019. A titre d'exemple, en 2019, il a été choisi de créer une catégorie « sans inscrits », ce qui n'était pas le cas en 2015.

Figure 14 : Comparaison par nombre d'inscrits actifs

Nombre d'inscrits	%	Nombre moyen de ressources proposées (hors PNB)	Budget moyen consacré aux abonnements 2019 (hors PNB)
sans inscrits	9%	17,4	141 326 €
moins de 2000	7%	3,9	11 913 €
2000 à 15 000	64%	5,1	20 633 €
15 000 à 25 000	5%	<i>Avec BCU : 62,8</i> <i>Sans BCU : 3,5</i>	<i>Avec BCU : 622 310 €</i> <i>Sans BCU : 27 888 €</i>
25 000 à 50 000	13%	6,7	68 409 €
50 000 et +	3%	6,0	50 361 €

Figure 15 : Corrélation entre le nombre d'inscrits actifs et le nombre de ressources numériques proposées (hors PNB)⁹

⁹ Pour plus de lisibilité, la BCU de Lausanne et la Bpi n'ont pas été prises en compte dans ce graphique.

1.4 Prêt Numérique en Bibliothèque : les grandes tendances 2019

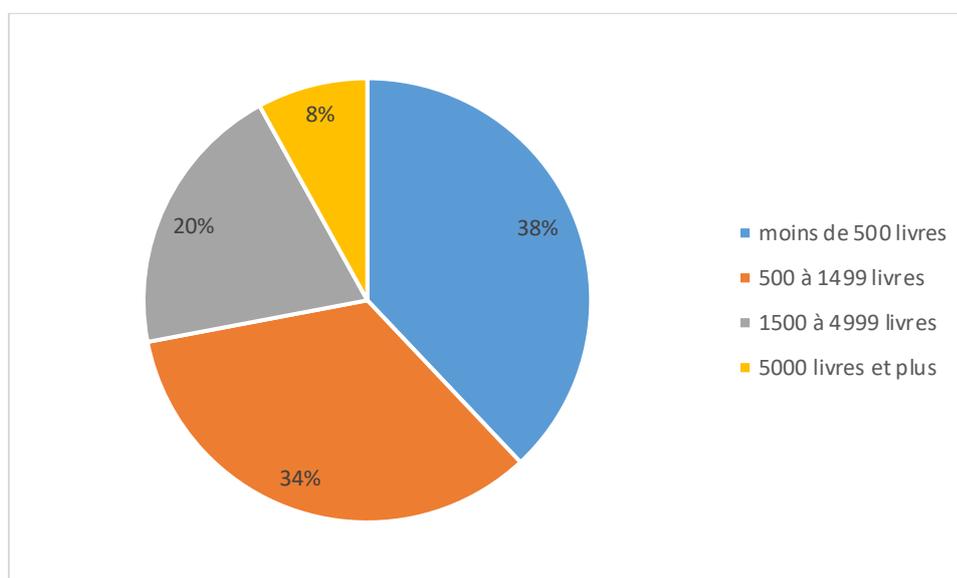
46 % des établissements qui ont répondu à l'enquête proposent le dispositif PNB au public. Il s'agit en majorité de bibliothèques municipales (46 %) mais tous les types d'établissement sont représentés dans l'échantillon : bibliothèques départementales (18 %), bibliothèques intercommunales (12 %), réseaux de lecture publique (20%) et établissements atypiques (4%).

Dans l'échantillon, seule une bibliothèque propose PNB à ses usagers sans être abonnées à d'autres ressources numériques.

1.4.1 Nombre de livres proposés

Les établissements de l'échantillon proposent en moyenne 1607 livres numériques à leurs usagers via PNB en 2019. Là encore, il faut noter de fortes disparités entre les établissements ayant répondu à l'enquête : ainsi, une bibliothèque de l'échantillon propose 50 livres numériques à ses usagers tandis que la BCU de Lausanne dispose d'une collection de 10 000 livres. 72 % des établissements proposent moins de 1500 livres numériques au public, 20 % entre 1500 et 5000 livres numériques et 8 % plus de 5000 livres numériques (**figure 16**).

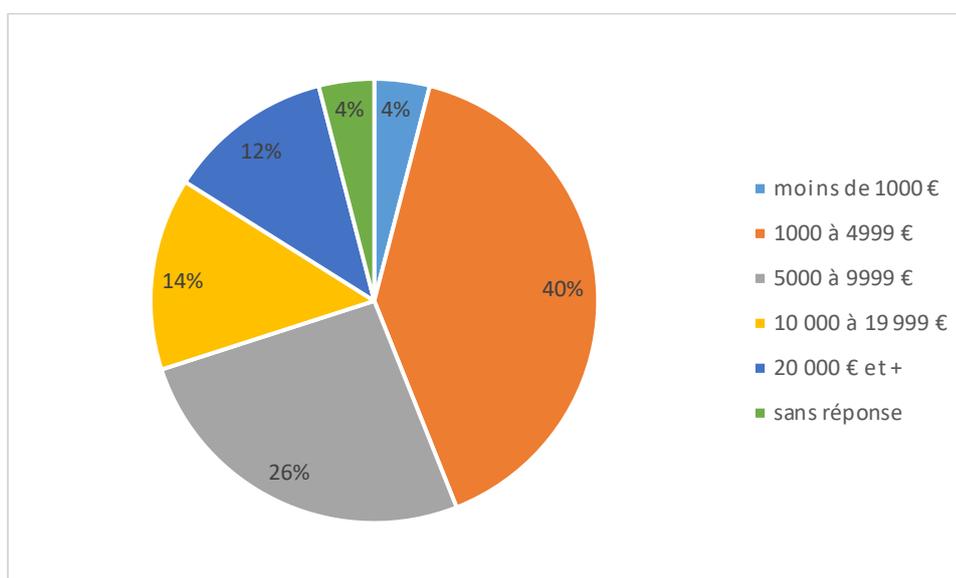
Figure 16 : Répartition des établissements par nombre des livres numériques proposés au public via PNB en 2019



1.4.2 Budget consacré à PNB

L'année budgétaire 2019 n'étant pas clôturée au moment du lancement de l'enquête, les établissements ont été interrogés sur le budget qu'ils avaient consacré à PNB en 2018¹⁰. En 2018, le budget moyen consacré à PNB s'élevait à 9182 €. Le budget médian s'élevait quant à lui à 5000 €. 44% des établissements consacraient moins de 5000 € à PNB, 40 % y consacraient entre 5000 et 20 000 € et 12 % y consacraient plus de 20 000 € (**figure 17**). Parmi les budgets les plus importants de l'échantillon, on trouve la BCU de Lausanne (60 000 €), la Médiathèque numérique du Sillon lorrain (50 000 €) ou encore la Médiathèque départementale du Pas-de-Calais (30 000 €). En 2018, les établissements ont dépensé en moyenne 0,65€ par inscrit pour le dispositif PNB.

Figure 17 : Répartition des établissements par budget consacré à PNB en 2018



1.4.3 Profil des établissements qui proposent PNB

Les bibliothèques départementales et les établissements atypiques sont les établissements les mieux dotés sur PNB, avec une dépense moyenne par inscrit assez élevée. Les bibliothèques municipales sont au contraire les moins dotées. A noter le cas particulier des réseaux de lecture publique et des bibliothèques intercommunales : ces établissements proposent à peu près le même nombre de livres numériques que les bibliothèques municipales (voire moins dans le cas des bibliothèques intercommunales) mais y ont consacré plus de budget.

¹⁰ Parmi les établissements qui ont répondu sur PNB, une bibliothèque ne le propose que depuis 2019. Elle n'a donc pas pu répondre à la question sur le budget 2018.

Figure 18 : Comparaison par type d'établissement.

Type de bibliothèque	Pourcentage	Nombre d'inscrits moyen	Nombre de livres moyen en 2019	Budget 2018 moyen	Dépense moyenne par inscrit en 2018
BM	46%	10 653	1023	5 309,78 €	0,50 €
BDP	18%	13 161	2390	12 874 €	0,98 €
Réseaux de lecture publique	20%	17 819	1196	7 501,50 €	0,42 €
Bibliothèques intercommunales	12%	12 831	724	6 150,40 €	0,48 €
Autre	4%	44 600	8923	55 000 €	1,23 €
Total	100%	14 157	1607	9182,02 €	0,65 €

1.4.4 Recommandations de Réseau Carel

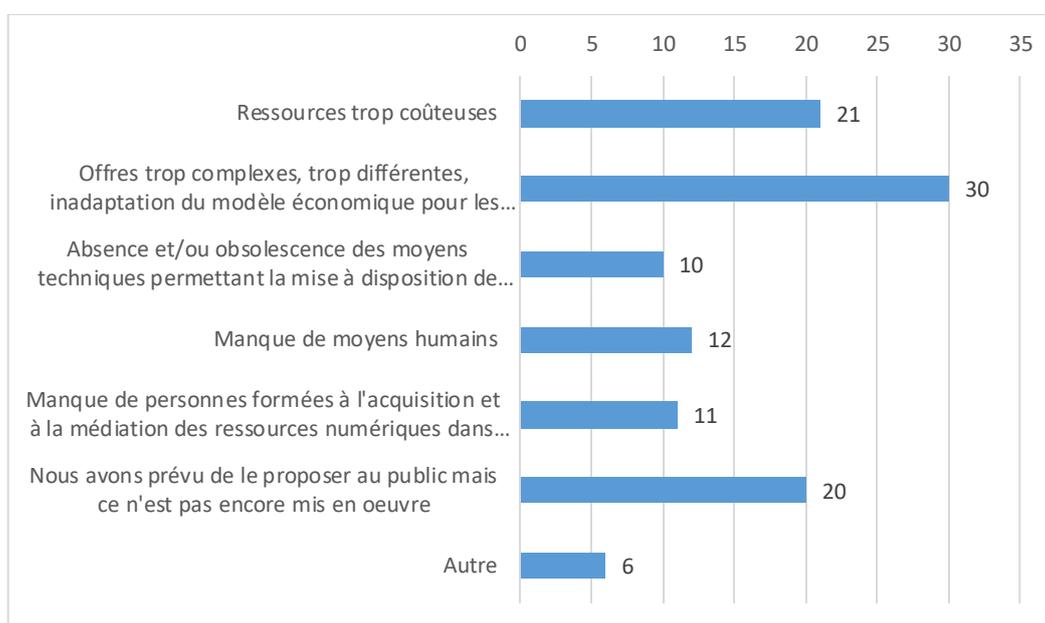
Il était demandé aux adhérents s'ils suivaient les recommandations de Réseau Carel pour leurs achats de livres numériques dans PNB et, si c'était le cas, de préciser s'ils faisaient des exceptions à ces recommandations. 44 % des établissements qui utilisent le dispositif PNB ont répondu qu'ils suivaient les recommandations de Réseau Carel pour leurs achats, 46 % ne les suivent pas et 10 % les suivent avec quelques exceptions. Deux établissements indiquent ne pas avoir connaissance des recommandations de Réseau Carel.

Les établissements qui disent faire des exceptions le font exclusivement pour des questions de politique documentaire. Ainsi, ces bibliothèques sont prêtes à acheter des livres numériques avec un seul prêt simultané ou auprès d'éditeurs sur lesquels l'association a émis des réserves si ces livres sont en cohérence avec leur politique documentaire et avec les besoins de leurs usagers.

1.4.5 Etablissements ne proposant pas PNB

Comme pour les ressources numériques, les établissements qui ne proposent pas PNB au public (54 % du panel) étaient interrogés sur les raisons de ce choix. Les établissements ont avant tout mis en avant la complexité de l'offre et l'inadéquation du modèle économique pour les bibliothèques, ainsi que le coût de cette ressource (**figure 19**). Viennent ensuite les questions de ressources humaines, de formations et de moyens techniques. Vingt établissements ont également indiqué vouloir proposer cette ressource à leurs usagers dans un futur plus ou moins proche.

Dans les commentaires libres, trois établissements estiment que l'offre PNB n'est pas pertinente actuellement au regard des besoins de leurs publics. Deux établissements proposent un prêt de liseuses pour lesquelles ils achètent des livres numériques. Enfin, la Bpi constitue un cas particulier puisque cet établissement ne propose ni inscription ni prêt aux usagers.

Figure 19 : Pourquoi ne proposez-vous pas PNB au public ?

1.5 Classement des ressources numériques

Une grande partie de l'enquête portait sur les 80 ressources numériques négociées par Réseau Carel et référencées sur le site de l'association¹¹. Seize d'entre elles ne sont proposées par aucun des établissements qui ont répondu à l'enquête. Il s'agit de *4n media*, *Brief.eco*, *Brief.me*, *Cestquicestquoi*, *Cristal ZIK*, *Encyclopédie Tout l'Univers*, *Explorateur de métiers.TV*, *Histoire à la carte*, *Inforizon*, *Larousse*, *Le canal des métiers*, *Lexbase*, *BnF Collection*, *rb digital Zinio*, *Repère* et *Vive la culture*. En 2015 déjà, trois de ces ressources n'étaient proposées par aucun établissement : *4n media*, *Encyclopédie Tout l'Univers* et *Le canal des métiers*.

Les établissements qui ont répondu à l'enquête avaient à évaluer les ressources numériques du catalogue Carel auxquelles ils étaient abonnés. Ils devaient indiquer s'ils proposaient ces ressources sur place et/ou à distance, évaluer les points positifs et les points négatifs de la ressource et, surtout, noter la ressource sur six critères : contenu, tarif, ergonomie / solution technique, assistance technique de l'éditeur, relation commerciale, satisfaction globale¹².

Les réponses aux questions qualitatives montrent que les attentes des établissements vis-à-vis des ressources numériques sont nombreuses. Il a été choisi de ne pas synthétiser ici les avis donnés pour chaque ressource : ces derniers seront disponibles sur les fiches d'évaluation des ressources sur

¹¹ En 2015, 72 ressources étaient évaluées. Depuis 2015, 20 ressources ont été retirées du catalogue Carel et 31 ressources y ont fait leur entrée.

¹² En 2015, les établissements n'avaient évalué que la satisfaction globale par une note sur 10. Pour l'enquête 2019, le choix a été fait de décliner les critères pour une évaluation plus complète de la ressource. Les établissements devaient noter les critères sur 5 selon le barème suivant : 1 = pas du tout satisfait / 2 = plutôt pas satisfait / 3 = moyennement satisfait / 4 = plutôt satisfait / 5 = tout à fait satisfait

le site de Réseau Carel¹³. Seules les notes de satisfaction globale apparaissent dans cette synthèse (voir annexe 3 « Classement général des 80 ressources négociées par Réseau Carel »).

1.5.1 Les ressources qui rencontrent le plus de succès selon le type d'établissement

En 2019, les dix ressources numériques qui comptent le plus grand nombre d'abonnés parmi les répondants sont *Toutapprendre.com*, *Médiathèque numérique : Arte UniversCiné*, *LeKiosk*, *diMusic*, *la Cité de la musique en ligne*, *Skilleos*, *Vodeclis*, *Assimil*, *Storyplayr*, *Europresse.com* (**figure 20**).

Figure 20 : Classement général – Les dix ressources qui connaissent le plus de succès

	Nom de la ressource	Thématique	Domaine	Note de satisfaction globale (/5)	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019
1	Toutapprendre.com	Droit, Géographie, Musique, Informatique, Technique, Sciences de la nature, Histoire, Langues, Littérature, Philosophie	Autoformation	4	69%
2	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	Cinéma	Image et son	4,1	50%
3	LeKiosk	Presse	Presse	3,6	47%
4	diMusic	Musique	Image et son	3,7	31%
5	Cité de la musique / Philharmonie de Paris	Musique	Image et son	4,3	27%
6	Skilleos	Informatique, Musique, Technique, Sciences sociales, Langues, Arts, Histoire	Autoformation	3,9	20%
7	Vodeclis	Informatique	Autoformation	3,8	19%
8	Assimil	Langues	Autoformation	3,6	16%
9	Storyplayr	Littérature	Jeunesse Ebook	4,5	15%
10	Europresse.com	Presse	Presse	3,4	14%

¹³ Voir les fiches d'évaluation de chaque ressource, accessibles aux adhérents avec leurs codes sur le site de Réseau Carel : <http://www.reseaucarel.org> (consulté le 03/12/2019)

On observe à travers ce classement que la priorité des établissements va plutôt à des ressources en autoformation (4/10), à des offres de presse (2/10) et de musique (2/10). Il est intéressant également de constater que l'écart entre les pourcentages des établissements abonnés aux ressources de ce classement est important, puisque la première ressource, *Toutapprendre.com*, comptabilise 69 % d'établissements abonnés quand *Europresse.com* (la dixième) ne compte que 14 % d'établissements abonnés.

Sur dix ressources, six étaient déjà présentes dans le palmarès des bibliothèques qui ont répondu à l'enquête Carel en 2015 : *Toutapprendre.com*, *Médiathèque numérique : Arte UniversCiné*, *LeKiosk*, *la Cité de la Musique*, *Vodeclit* et *Europresse.com* (**figure 21**). On rappelle, par ailleurs, que *Toutapprendre.com* et *la Cité de la Musique* étaient même déjà présents dans le palmarès des bibliothèques qui ont répondu à l'enquête en 2010. Parmi les nouveaux entrants dans le classement, on trouve *Assimil* et *diMusic* (ancien *1DTouch*), ainsi que deux ressources entrées au catalogue Carel après 2015 : *Skilleos* et *Storyplayr*. Quatre ressources sortent de ce palmarès en 2019 : *Maxicours* (inclus dans l'offre *ToutApprendre.com*), *PlanetNemo*, *MyCow.eu* et *Numilog*. On observe également que, entre 2014 et 2019, la part des établissements abonnés aux quatre premières ressources du classement a fortement augmenté.

Figure 21 : Classement général – Comparaison des Top 10 2014 et 2019

	2014		2019	
	Nom de la ressource	Pourcentage d'établissements abonnés	Nom de la ressource	Pourcentage d'établissements abonnés
1	Toutapprendre.com	58%	Toutapprendre.com	69%
2	LeKiosk	38%	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	50%
3	Vodeclit	35%	LeKiosk	47%
4	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	33%	diMusic	31%
5	Cité de la musique	28%	Cité de la musique / Philharmonie de Paris	27%
6	Maxicours	22%	Skilleos	20%
7	PlanetNemo	18%	Vodeclit	19%
8	Europresse.com	17%	Assimil	16%
9	MyCow.eu	16%	Storyplayr	15%
10	Numilog	16%	Europresse.com	14%

Les cinq ressources qui connaissent le plus de succès sont sensiblement les mêmes selon le type d'établissement, avec quelques différences dans le classement (*Toutapprendre.com*, par exemple, n'est que la troisième ressource des bibliothèques départementales). Il existe toutefois des différences non négligeables dans les priorités des établissements :

- Les bibliothèques municipales et les bibliothèques intercommunales¹⁴ comptent un nouvel entrant dans leur palmarès par rapport au Top 10 général : *Pressreader*, qui remplace *Storyplayr* (**figure 22**) ; ces établissements tendent donc à privilégier des ressources en autoformation, presse et musique.
- Les bibliothèques départementales sont abonnées à des ressources assez coûteuses (73 % sont abonnées à la *Médiathèque numérique : Arte UniversCiné*) et proposent une offre jeunesse plus étoffée (**figure 23**).
- Les réseaux de lecture publique ont tendance à moins s'abonner à la presse (ne figure que *LeKiosk* dans leur palmarès) et complètent leur offre de cinéma avec l'offre documentaire des *Yeux Doc* (**figure 24**).
- Enfin, les établissements atypiques ont une offre très différente des autres types d'établissement : trois ressources d'autoformation occupent les trois premières places du classement (*Toutapprendre.com*, *Vodeclis* et *Assimil*) et le palmarès compte des ressources en ebooks et en généralités qui sont absentes des autres Top 10 (**figure 25**).

Figure 22 : Les dix ressources qui rencontrent le plus de succès en bibliothèques municipales et intercommunales en 2019

	Nom de la ressource	Domaine	Pourcentage de BM et de bibliothèques intercommunales abonnées
1	Toutapprendre.com	Autoformation	61%
2	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	Image et son	39%
3	LeKiosk	Presse	33%
4	Cité de la musique / Philharmonie de Paris	Image et son	25%
5	diMusic	Image et son	24%
6	Skilleos	Autoformation	20%
7	Europresse.com	Presse	18%
8	Assimil	Autoformation	16%
8	Vodeclis	Autoformation	16%
10	Pressreader	Presse	14%

¹⁴ Pour plus de pertinence, nous avons regroupé ces deux types d'établissement qui ont des profils assez similaires, les bibliothèques intercommunales de l'échantillon étant trop peu nombreuses pour qu'une analyse soit réellement significative.

Figure 23 : Les dix ressources qui rencontrent le plus de succès en bibliothèques départementales en 2019

	Nom de la ressource	Domaine	Pourcentage de BDP abonnés
1	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	Image et son	73%
2	LeKiosk	Presse	68%
3	Toutapprendre.com	Autoformation	59%
4	diMusic	Image et son	50%
5	Storyplayr	Jeunesse Ebooks	36%
6	MusicMe pro	Image et son	27%
6	Skilleos	Autoformation	27%
8	Bibliovox	Ebooks	23%
9	Whisperies	Jeunesse Ebooks	18%
10	diGame	Jeunesse	14%

Figure 24 : Les dix ressources qui rencontrent le plus de succès dans les réseaux de lecture publique en 2019

	Nom de la ressource	Domaine	Pourcentage de réseaux abonnés
1	Toutapprendre.com	Autoformation	85%
2	LeKiosk	Presse	54%
3	Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	Image et son	50%
4	Cité de la musique / Philharmonie de Paris	Image et son	42%
5	diMusic	Image et son	23%
6	Vodeclic	Autoformation	19%
7	Assimil	Autoformation	15%
7	Médiathèque numérique : Les Yeux Doc	Image et son	15%
9	diGame	Jeunesse	12%
9	iGerip	Autoformation	12%

Figure 25 : les dix ressources qui rencontrent le plus de succès dans les autres établissements en 2019

	Nom de la ressource	Domaine	Pourcentage des établissements atypiques abonnés
1	Toutapprendre.com	Autoformation	75%
1	Vodeclis	Autoformation	75%
3	Assimil	Autoformation	50%
3	Bibliovox	Ebooks	50%
3	Classiques Garnier numériques	Ebooks	50%
3	diMusic	Image et son	50%
3	Europresse.com	Presse	50%
3	Frantext - Encyclopédie Diderot et d'Alembert	Généralités	50%
3	Le Robert	Généralités	50%
3	Medici.TV	Image et son	50%
3	PressReader	Presse	50%
3	Sciences en ligne	Généralités	50%
3	Universalis Edu	Généralités	50%

1.5.2 Les ressources qui rencontrent le plus de succès par domaine

Pour ce classement, nous avons repris la classification des ressources telle qu'elle apparaît sur le site de Réseau Carel. En 2014, les établissements avaient tendance à privilégier une offre de ressources numériques panachée en proposant au minimum une ressource par grand domaine à leurs usagers. Cela est un peu moins vrai en 2019. En effet, on observe des écarts importants entre la part d'établissements abonnés aux ressources en autoformation, presse et image et son, et la part d'établissements abonnés à des ressources en généralités et en ebooks (**figures 26 à 31**).

Figure 26 : Classement par domaine – Généralités

Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
Universalis Edu	3,4	6%	4%	0%	8%	50%
Edumedia	3,7	4%	4%	0%	4%	25%
Sciences en ligne	3,5	4%	0%	5%	4%	50%

Le Robert	4	3%	2%	0%	0%	50%
Actuel CIDJ.info	3,5	2%	0%	0%	4%	25%
Frantext - Encyclopédie Diderot et d'Alembert	2	2%	0%	0%	0%	50%
Archives biographiques françaises	4	1%	0%	0%	0%	25%
Astrée	3	1%	0%	0%	0%	25%
Le bon usage	NN ¹⁵	1%	0%	0%	0%	25%
Le Maitron ¹⁶	NN	1%	0%	0%	0%	25%
Cestquicestquoi	NN	0%				
Explorateur de métiers.TV	NN	0%				
Histoire à la carte	NN	0%				
Inforizon	NN	0%				
Larousse	NN	0%				
Le canal des métiers	NN	0%				
Lexbase	NN	0%				
Vive la culture	NN	0%				

Figure 27 : Classement par domaine – Autoformation

Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
Toutapprendre.com	4	69%	61%	59%	85%	75%
Skilleos	3,9	20%	20%	27%	12%	25%
Vodeclis	3,8	19%	16%	14%	19%	75%
Assimil	3,6	16%	16%	9%	15%	50%
MyCow anglais	4,7	10%	6%	14%	12%	25%
Kidilangues	4,2	8%	10%	5%	8%	0%
iGerip	4	6%	0%	9%	12%	25%
Orthodidacte	3,8	5%	2%	5%	8%	25%
Vocable	2,7	3%	0%	0%	8%	25%
Formatheque.fr	3,5	2%	0%	0%	4%	25%
MEDIAplus elearning	2,5	2%	0%	0%	4%	25%
Sillabi	4	2%	0%	0%	4%	25%
MyCow français	5	1%	0%	0%	0%	25%
Simulang	NN	1%	0%	0%	0%	25%
Speaky Planet	4	1%	0%	0%	4%	0%
Streamglis	NN	1%	0%	0%	0%	25%
4n media	NN	0%				

¹⁵ NN = non notée¹⁶ Cette ressource a modifié son modèle économique et est désormais proposée en *open access* (2018)

Figure 28 : Classement par domaine – Image et son

Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	4,1	50%	39%	73%	50%	25%
diMusic	3,7	31%	24%	50%	23%	50%
Cité de la musique / Philharmonie de Paris	4,3	27%	25%	9%	42%	25%
MusicMe pro	3,5	13%	14%	27%	0%	0%
Médiathèque numérique : Les Yeux Doc	4,5	10%	10%	5%	15%	0%
Munki	4	8%	4%	14%	12%	0%
Medici.TV	4,3	5%	2%	5%	4%	50%
La discothèque Naxos	4,7	3%	2%	5%	0%	25%
Adavision - Médialib	3,5	2%	2%	5%	0%	0%
Cinémathèque de Bretagne	3,5	2%	2%	0%	4%	0%
CristalZIK	NN	0%				
Médiathèque numérique : Bnf Collection (musique et ebooks)	NN	0%				

Figure 29 : Classement par domaine – Presse

Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
LeKiosk	3,6	47%	33%	68%	54%	25%
Europresse.com	3,4	14%	18%	5%	8%	50%
PressReader	3,5	12%	14%	5%	8%	50%
Mediapart	4	6%	10%	0%	0%	25%
Arrêt sur Images	4	4%	2%	0%	8%	25%
Références	3,5	4%	6%	0%	0%	25%

Vocale Presse	4	3%	2%	0%	4%	25%
Academia Scopalto	4,5	2%	2%	0%	0%	25%
CD-RAP en ligne	3	1%	0%	0%	0%	25%
Les Jours	4	1%	0%	0%	0%	25%
Retronews	4	1%	2%	0%	0%	0%
Brief.eco	NN	0%				
Brief.me	NN	0%				
rb digital Zinio	NN	0%				
Repère	NN	0%				

Figure 30 : Classement par domaine – Jeunesse

Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
Storyplayr	4,5	15%	12%	36%	4%	0%
diGame	3,6	9%	6%	14%	12%	0%
La Souris qui raconte	4,1	9%	10%	14%	4%	0%
Kidilangues	4,2	8%	10%	5%	8%	0%
Munki	4	8%	4%	14%	12%	0%
PlanetNemo.fr	4	7%	8%	14%	0%	0%
Whisperies	4	5%	2%	18%	0%	0%
Edumedia	3,7	4%	4%	0%	4%	25%
Universalis Junior	4	3%	6%	0%	0%	0%
Louvre.edu	4	1%	0%	0%	4%	0%
Speaky Planet	4	1%	0%	0%	4%	0%
Texte Image Imaginaire	4	1%	0%	0%	4%	0%
Cestquicestquoi	NN	0%				
Encyclopédie Tout l'univers	NN	0%				

Figure 31 : Classement par domaine – Ebooks

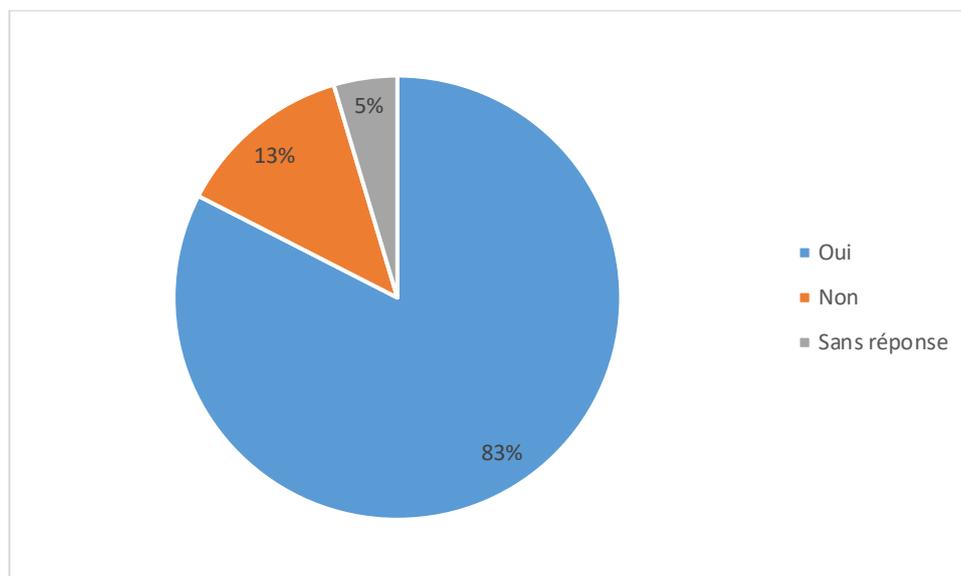
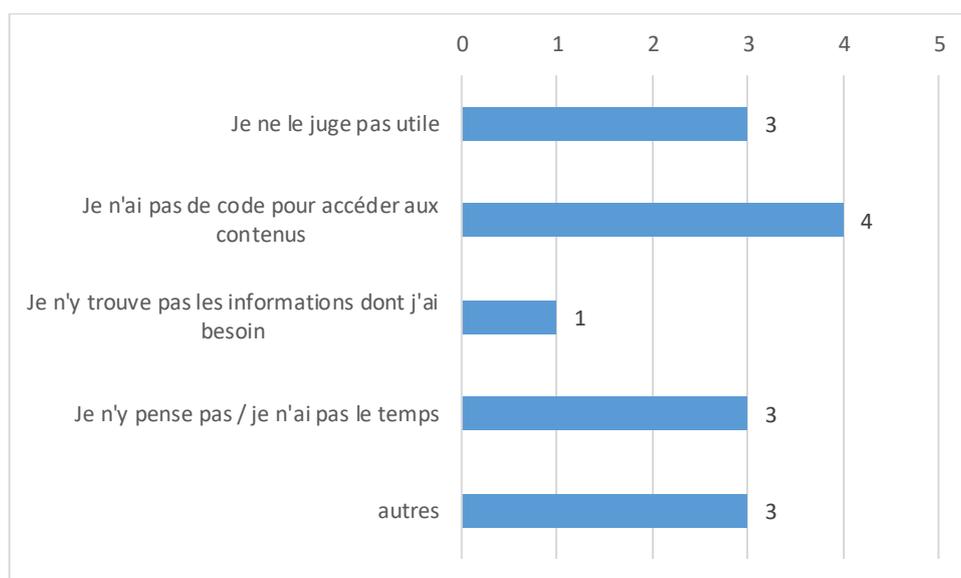
Nom de la ressource	Note sur 5	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage de BM et interco	Pourcentage de BDP	Pourcentage de réseaux	Pourcentage autres
Storyplayr	4,5	15%	12%	36%	4%	0%
Bibliovox	4,1	10%	4%	23%	4%	50%

La Souris qui raconte	4,1	9%	10%	14%	4%	0%
Numilog	3,8	5%	6%	5%	0%	25%
Whisperies	4	5%	2%	18%	0%	0%
Izneo	3,8	4%	4%	0%	4%	25%
Classiques Garnier numériques	4	2%	0%	0%	0%	50%
Numérique premium	4	2%	2%	0%	0%	25%
Publie.net	3	2%	4%	0%	0%	0%
Eureka	NN	1%	0%	0%	0%	25%
Harmathèque	NN	1%	0%	0%	0%	25%
Youboox	3	1%	0%	0%	4%	0%
Médiathèque numérique : Bnf Collection (musique et ebooks)	NN	0%				

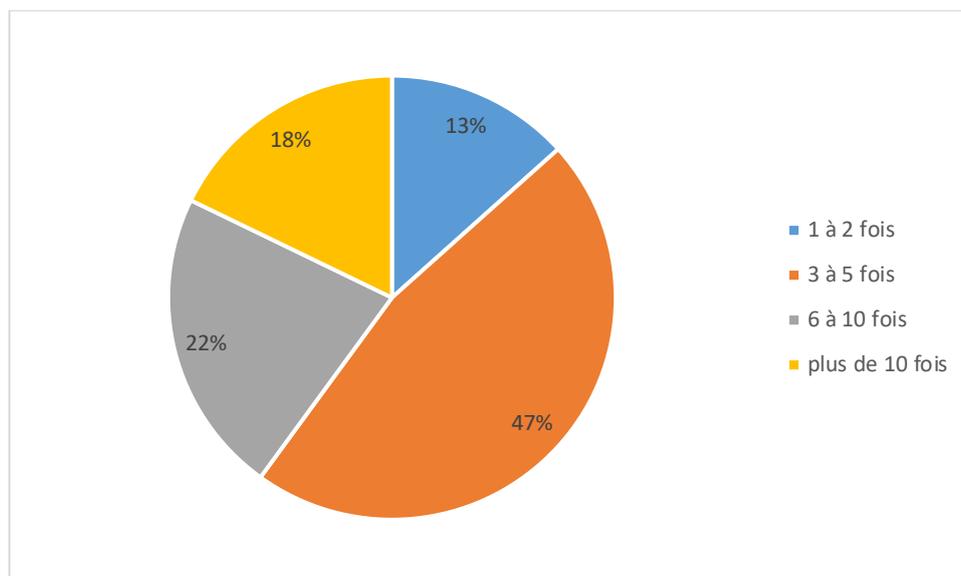
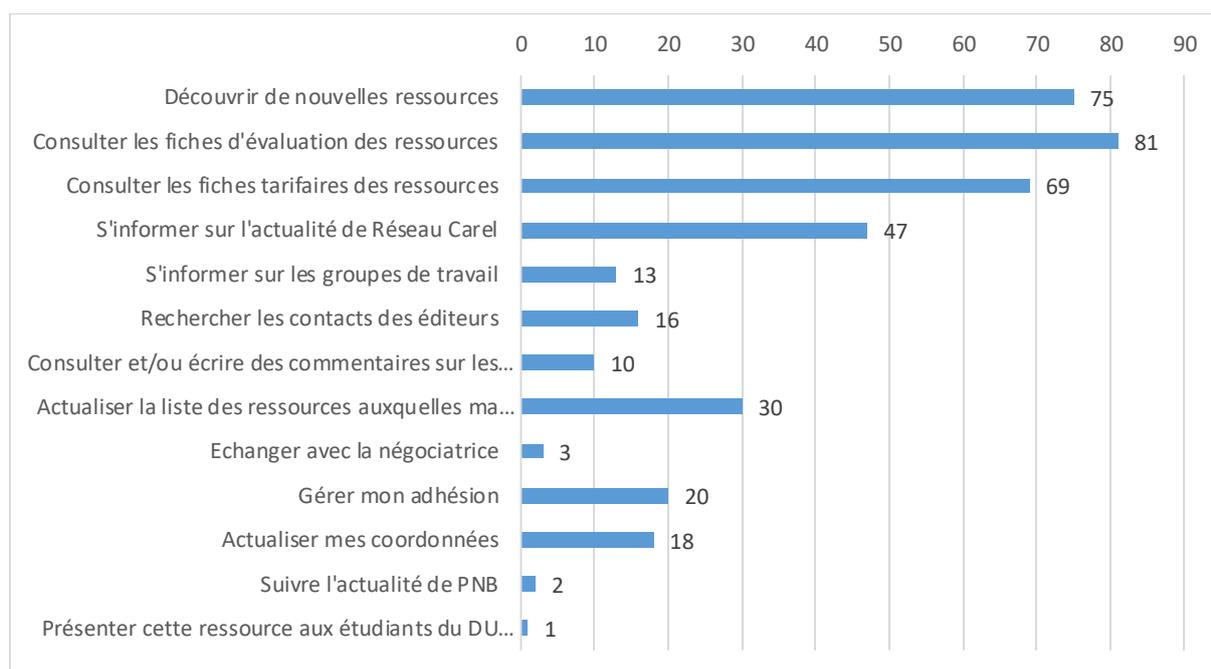
1.6 Utilisation du site Internet de Réseau Carel

L'enquête envoyée aux adhérents comportait en 2019 un volet sur leur utilisation du site de l'association Réseau Carel. L'objectif était d'évaluer les pratiques des adhérents sur le site et de connaître leurs besoins en vue d'une amélioration future de l'interface actuelle.

83 % des établissements qui ont répondu à l'enquête disent consulter le site Réseau Carel (**figure 32**). Les motifs de non-consultation du site sont très divers : quatre établissements ont indiqué ne pas avoir de code pour accéder aux contenus, trois adhérents ne le juge pas utile, 3 adhérents ne pensent pas à cette ressource (**figure 33**). Un établissement trouve également que les modalités de négociation des tarifs et la manière d'en bénéficier ne sont pas claires. Un adhérent regrette que Réseau Carel ne soit pas le levier de négociation efficace qu'il devrait être, tant sur les tarifs que sur les problèmes rencontrés par les bibliothèques. Enfin, un adhérent a précisé que consulter le site ne faisait pas partie de la culture de son établissement mais que cela serait corrigé à l'avenir. Il est à noter qu'il n'y a pas de réelle corrélation entre le fait qu'un établissement n'est pas abonné à des ressources numériques et le fait qu'il ne consulte pas le site. En effet, sur les six établissements qui ne proposent pas de ressources numériques au public, seuls deux ont indiqué ne pas consulter le site de Réseau Carel.

Figure 32 : Utilisez-vous le site de Réseau Carel ?**Figure 33 : Motifs de non-consultation du site de Réseau Carel**

Les adhérents qui consultent le site le font assez régulièrement. Ils sont 47 % à estimer avoir consulté le site 3 à 5 fois en 2019, 22 % à estimer l'avoir consulté 6 à 10 fois et 18 % à estimer l'avoir consulté plus de 10 fois dans l'année (**figure 34**). Les motifs de consultations sont nombreux (**figure 35**). Les adhérents viennent principalement consulter les fiches d'évaluation des ressources, découvrir de nouvelles ressources, consulter les fiches tarifaires et s'informer de l'actualité de l'association.

Figure 34 : Répartition des établissements par nombre de consultation du site en 2019**Figure 35 : Usages du site de Réseau Carel par les adhérents**

Cinq établissements estiment le site utile, indispensable à l'enrichissement de leur offre en ressources numériques. Néanmoins, trois établissements regrettent qu'il ne soit pas mis à jour plus souvent, trois établissements pointent l'austérité de l'interface et sa faible ergonomie et deux établissements pointent la faiblesse du moteur de recherche.

Les adhérents ont également proposé des pistes d'enrichissement et d'amélioration pour le site internet de Réseau Carel. Ainsi, plusieurs répondants demandent à l'association de proposer plus de journées d'études et/ou un espace sur le site pour échanger avec les autres établissements sur les

ressources numériques. Certains demandent plus spécifiquement un fil de discussion sur les livres numériques et sur PNB. Un établissement a suggéré la création d'une cartographie des ressources numériques disponibles dans les bibliothèques qui serait également accessible au public (pas seulement aux professionnels). Enfin, un établissement demande s'il serait possible de rendre les notices bibliographiques de la Bpi disponibles avec les ressources numériques concernées.

1.7 Synthèse des réponses libres

Les réponses libres des établissements sur les ressources numériques et l'association Réseau Carel sont riches et nombreuses. Nous en proposons ici une synthèse succincte ; néanmoins, l'enquête qualitative s'appuie en partie sur cette source qui reflète bien les préoccupations et les besoins des adhérents quant aux ressources numériques.

Sur les ressources numériques, les adhérents ont bien souligné le coût trop important de cette offre, notamment pour les petites et moyennes bibliothèques. Un coût d'autant plus lourd à porter pour les établissements que leur gestion est encore trop chronophage, en raison notamment des changements constants de la technique et des versions. Les établissements pointent par ailleurs un réel manque de formation pour les professionnels et le public, à part celles proposées par les fournisseurs. Quant au public, les adhérents regrettent que l'offre de ressources numériques soit trop peu lisible pour les usagers et, surtout, que leur accès ne soit possible que pour des personnes déjà à l'aise avec l'informatique et les technologies numériques. Plusieurs établissements ont également pointé les difficultés qu'ils rencontrent avec PNB : tarifs prohibitifs, conditions de prêt trop restrictives, des évolutions techniques qui ne sont pas supportées par les SIGB, des problèmes récurrents liés aux DRM Adobe qui nuisent à la qualité du service, une difficulté de prise en main par les usagers... Toutes ces difficultés sont montrées comme des freins dans la définition d'une stratégie pertinente au sein des établissements pour une meilleure complémentarité entre le papier et le numérique. Les adhérents regrettent enfin les difficultés à avoir des statistiques propres et à les comparer puisque chaque éditeur utilise ses propres indicateurs (quand ils fournissent des statistiques). De même, l'intégration des ressources numériques dans les SIGB est rendue difficile par l'absence ou le manque de structuration des données descriptives de la part des fournisseurs. Dans les suggestions, un établissement propose une prise en compte des ressources gratuites, libres et/ou ouvertes et une valorisation de ces ressources sur le site de Réseau Carel.

Sur Réseau Carel, les adhérents saluent majoritairement le travail de l'association et reconnaissent son utilité dans les négociations et dans une meilleure connaissance du panorama des ressources numériques. Néanmoins, plusieurs établissements regrettent qu'il n'y ait pas plus d'échanges de pratiques et d'informations entre les adhérents : ils estiment que l'association devrait davantage favoriser les moments d'échanges, le développement des retours d'expérience, les comparaisons de statistiques d'usages et l'expression du ressenti des professionnels sur les ressources. Deux adhérents demandent également la création d'une lettre d'information pour être mieux informés sur l'actualité de l'association et des ressources. Sur PNB, les adhérents demandent une meilleure remontée de l'information (bugs récurrents, problèmes en cours, négociations en cours, conseils pour le passage à LCP...) et une meilleure association de Réseau Carel à l'évaluation du dispositif. Enfin, un adhérent regrette que les réunions ou les formations proposées par l'association se tiennent toujours à Paris : elles sont, par conséquent, souvent difficile d'accès pour les professionnels.

2. Aspects qualitatifs

2.1 Méthodologie retenue

Afin d’approfondir certains thèmes, neuf établissements adhérents à Réseau Carel et ayant répondu à l’enquête quantitative ont été sollicités pour répondre à une enquête qualitative : une bibliothèque municipale, deux bibliothèques départementales, 5 réseaux de lecture publique (1 municipal, 1 réseau de métropole, 2 réseaux d’agglomération, 1 réseau atypique), et un établissement atypique. Ces établissements ont été choisis en fonction de critères liés à leur taille (population desservie et nombre d’inscrits), à leur localisation géographique, au nombre de ressources numériques payantes qu’ils proposent au public et au budget d’acquisition qu’ils consacrent à ces ressources, et ce afin que l’échantillon soit le plus représentatif de la réalité des adhérents à l’association (**figure 36**).

Les personnes interrogées ont répondu à des questions sur quinze thématiques liées au développement des ressources numériques en bibliothèque : moyens financiers, moyens humains, signalement, valorisation, médiation, freins, attentes...¹⁷

Les entretiens ont été réalisés à distance et ont duré de 30 à 90 minutes.

Figure 36 : Liste des établissements interrogés

Nom de l'établissement	Type d'établissement	Date de l'entretien	Fonction de la personne interrogée
Médiathèque de Saint-Doulchard (18)	Bibliothèque municipale	06/12/2019	Responsable de la médiathèque
Médiathèque départementale du Tarn (81)	Bibliothèque départementale	10/12/2019	Référente numérique
Médiathèques de Brest (29)	Réseau de lecture publique	10/12/2019	Référente numérique
Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie (75)	Bibliothèque atypique	16/12/2019	Chargée de la gestion des ressources numériques
Médiathèques de Colombes (92)	Réseau de bibliothèques municipal	12/02/2020	Responsable du réseau des médiathèques de la ville
Bibliothèques de l'agglomération d'Aubenas (07)	Réseau de lecture publique	20/02/2020	Responsable de la section Multimedia et films documentaires
Bibliothèque départementale d'Ardèche (07)	Bibliothèque départementale	21/02/2020	Responsable du développement numérique
Bibliothèques de l'agglomération de Montpellier	Réseau de lecture publique	21/02/2020	Conservateur du département information et

¹⁷ Voir l'annexe 5 « Guide d'entretien de l'enquête qualitative »

			services numériques et référente numérique
Limédia Mosaïque du Sillon Lorrain (Nancy, Thionville, Epinal et Metz)	Réseau de lecture publique atypique	28/02/2020	Responsable du projet de ressources numériques

2.2 Les moyens humains, financiers et matériels

2.2.1 Les moyens humains

Les neuf établissements interrogés disposent au moins d'un référent « numérique », souvent en mission transversale. Pour le cas particulier d'une offre numérique commune à plusieurs bibliothèques, une équipe projet de 10 personnes a été constituée. Ces référents « numérique » sont en charge de l'acquisition des ressources, de la gestion administrative et budgétaire (veille, négociations, marchés, commandes, mise en place technique, renouvellement des abonnements), de la valorisation et de la médiation. Dans trois des bibliothèques interrogées, la fonction de référent « numérique » s'étend également à la gestion du portail de la bibliothèque. Dans trois bibliothèques interrogées, les référents « numérique » exercent d'autres responsabilités comme la direction d'une section ou d'un espace. Dans les bibliothèques qui proposent le service PNB, soit les acquisitions de livres numériques sont assurées par un groupe d'achat de livres numériques de 2 ou 4 personnes soit intégrées aux acquisitions de livres tous supports confondus.

En réalité, il apparaît que le numérique est une question transversale qui touche différents services dans les établissements. En effet, plusieurs professionnels interviennent de manière indirecte sur les ressources numériques, que ce soit les services informatiques (pour les modalités techniques) ou les services juridiques (marchés et appels d'offre). Plus largement, cinq bibliothèques soulignent l'implication des chargés de collection qui font de la veille, des suggestions d'achat et, pour un établissement, s'occupent du signalement des ressources et de leur médiation. Les acquisitions ou les campagnes d'abonnement s'effectuent généralement en concertation avec les référents des domaines thématiques. Enfin, les neuf établissements ont évoqué l'importance du travail des agents en service public dans la valorisation et la médiation des ressources numériques auprès des usagers. Notamment en bibliothèque départementale, les référents « numérique » n'étant pas présents dans les établissements desservis par la bibliothèque. Il est à signaler que 3 établissements interrogés disposent de médiateurs qui font, entre autres, des démonstrations pour le public. Dans certaines bibliothèques les agents intègrent les ressources numériques à leurs sélections (Noël, été...), ateliers (FLE...), animations (heure du conte...)

Comme lors de l'enquête quantitative, les établissements ont mentionné le manque de formations sur les ressources numériques. Si l'une des personnes interrogées dit suivre régulièrement des formations sur le numérique, les autres déclarent « s'être autoformées » et « être montées en compétence » sur leur poste en raison d'un manque de formations ou de formations arrivées trop tardivement. Plusieurs insistent sur l'importance des échanges d'informations entre pairs sur les ressources numériques. Les référents « numérique » sont souvent également chargés de former leurs collègues.

2.2.2 Les moyens financiers

Pour les neuf bibliothèques interrogées, les abonnements aux ressources numériques relèvent du budget de fonctionnement. Trois bibliothèques sur les neuf interrogées déclarent que leur budget d'abonnement aux ressources numériques est intégré au budget global d'acquisition documentaire. Ces choix budgétaires se font en concertation avec les chargés de collection pour les secteurs concernés. Néanmoins, l'impact sur le budget d'acquisition des ressources physiques peut être différent pour ces trois bibliothèques. L'une déclare qu'elle a été obligée de baisser le budget d'acquisition des ressources physiques pour pouvoir acquérir des ressources numériques. Les deux autres indiquent que ce choix budgétaire entre dans une redéfinition de la politique documentaire qui vise soit à une réduction des collections imprimées soit à remplacer un support déclinant comme par exemple le CD-rom. Pour deux bibliothèques, les abonnements aux ressources numériques sont financés sur des budgets de fonctionnement autres que le budget d'acquisition documentaire. Enfin dans quatre collectivités interrogées, le budget des ressources numériques fait l'objet d'une enveloppe supplémentaire, avec une volonté appuyée de la tutelle de s'engager sur le numérique.

D'une manière générale, les établissements veillent à assurer une certaine complémentarité entre leurs ressources physiques et leurs ressources numériques. Le choix des ressources sont souvent fait en coordination avec les équipes chargées de collection pour une harmonisation et une cohérence avec la politique documentaire de l'établissement. Deux des six bibliothèques abonnées à des ressources musicales ont affirmé qu'il n'y a pas d'effet de substitution au fonds de disques physiques. Deux des bibliothèques interrogées sont abonnées à deux ressources numériques dans le même domaine. Que ce soit en presse ou en musique, ces deux offres de service sont alors considérées comme complémentaires.

Les ressources numériques sont souvent proposées comme une nouvelle offre de service. Pour une bibliothèque, la VOD a été proposée alors qu'il n'existait pas d'offre de cinéma ; ce n'est qu'ensuite qu'un fonds de DVD a été constitué en complémentarité de l'offre numérique. Pour une autre, les catalogues des offres cinéma sont si mouvants qu'elle n'a pas renoncé au maintien du fonds de DVD. Il s'agit de faire correspondre l'offre de la bibliothèque à l'évolution des usages. Plus de trois bibliothèques mentionnent l'importance des ressources numériques en autoformation qui n'ont pas de réels équivalents sur supports physiques. En autoformation, le soutien scolaire permet de répondre à un besoin du public sans constituer un fonds de manuels scolaires.

Sur les neuf bibliothèques interrogées, six ont adopté le dispositif PNB. Quatre bibliothèques sur les six achètent les livres numériques sur le budget d'acquisition des romans. A noter, pour l'une de ces bibliothèques, l'acquisition de livres qu'ils soient numériques ou physiques relève du budget d'investissement. Pour l'une d'entre elles, un budget exceptionnel a été octroyé au lancement du dispositif. Pour les deux bibliothèques restantes, l'offre PNB est financée par un budget dédié aux ressources numériques. L'achat des livres numériques est totalement intégré à la politique documentaire des établissements avec une volonté affirmée de prolonger l'offre physique en numérique. L'achat des livres les plus demandés sous forme numérique, parfois en plusieurs exemplaires, permet d'améliorer la disponibilité de certains titres et de réduire le nombre de doublons papier. Il s'agit aussi d'acquérir des livres non présents dans les collections imprimées et/ou dans des domaines faiblement représentés.

2.2.3 Les moyens matériels

Sur les neuf établissements interrogés, trois ne proposent ni tablettes ni liseuses au public¹⁸. Six bibliothèques proposent des liseuses en prêt. Cinq établissements disposent de tablettes pour faire des formations, des actions de médiation et de valorisation auprès du public. Deux bibliothèques prêtent des tablettes pour valoriser des applications ou des jeux jeunesse utilisés dans le cadre d'ateliers.

2.3 Les dispositifs de signalement, de valorisation et de médiation

2.3.1 Signalement des ressources numériques

Sept établissements interrogés sur neuf ont signalé leurs ressources numériques dans un onglet spécifique sur leur portail. Dans les deux bibliothèques restantes, les ressources numériques ne font pas l'objet d'un encart dédié sur le portail. En effet, l'une a conçu sa bibliothèque numérique comme un outil de valorisation avec son propre moteur de recherche. L'autre a choisi de privilégier le signalement des ressources numériques et de leur contenu (lorsque cela est possible techniquement) sur le catalogue général de la bibliothèque.

Deux bibliothèques sur neuf interrogées ne signalent pas leurs ressources numériques au catalogue. Si la majorité des bibliothèques interrogées le font, les dispositifs de signalement des ressources sont encore assez faibles. En effet, dans la majorité des cas, le signalement est réalisé par l'intégration d'une notice générique sur la ressource dans le catalogue de la bibliothèque. Lorsque le signalement des contenus de ces ressources dans le catalogue est rendu possible grâce à des connecteurs, il reste partiel. Le dispositif PNB permet de signaler les livres numériques dans le catalogue.

En règle générale, les personnes interrogées indiquent que le signalement des ressources numériques dans les catalogues est chronophage et difficile en raison d'un manque de moyens humains. Un établissement profite d'un changement de SIGB pour effectuer un travail de catalogage de ses ressources, un travail long qui repose essentiellement sur les chargés de collections.

2.3.2 Les dispositifs de valorisation

Outre l'onglet dédié aux ressources numériques sur leur portail, les établissements proposent différents dispositifs de valorisation des ressources. En premier lieu, ils déploient une véritable stratégie de communication auprès des usagers : affiches, flyers, plaquettes de présentation, livrets sur les ressources numériques, sitothèque éditorialisée, lettre d'information... Deux bibliothèques peuvent ainsi compter sur un groupe de valorisation qui établit un planning (au moins sur trois mois) pour la valorisation des ressources numériques sur le portail, dans la lettre d'information mensuelle et

¹⁸ L'un deux proposait auparavant un prêt de liseuse mais, n'ayant plus de budget pour acquérir des livres numériques, le dispositif est pour le moment en veille

sur les réseaux sociaux. Dans l'un des réseaux de bibliothèques, un blog professionnel permet de fédérer ce groupe éparpillé sur plusieurs villes plus ou moins éloignées. Sur ce blog, on retrouve le calendrier, les modes d'emploi des ressources, les actualités, les informations BNR. Une autre structure a confié à l'une des responsables de médiathèque du réseau la mission transversale de valorisation des collections : elle mène alors une réflexion autour de la valorisation des ressources numériques. Une bibliothèque bénéficie également du soutien de sa municipalité qui consacre de temps à autre un article sur ses ressources numériques dans le bulletin municipal. Un réseau de bibliothèques glisse dans la liseuse destinée au public une présentation de l'offre numérique avec le mode d'emploi. Ces supports de communication permettent une première matérialisation des ressources numériques dans les espaces de la bibliothèque.

Les bibliothèques sensibilisent également les usagers aux ressources numériques lors de l'inscription ou lorsque ceux-ci demandent un renseignement. Néanmoins, l'une des personnes interrogées souligne les limites de ce procédé (« les usagers ne retiennent pas tout ce qu'on leur présente au moment de leur inscription et c'est normal ! »). Cette même personne indique par ailleurs que les usagers sont très peu informés et formés de tout ce qu'ils peuvent trouver en ligne, que ce soit les ressources de la bibliothèque mais aussi toute autre ressource qui pourrait leur être utile, et que les bibliothécaires sont peu armés pour les aider à trouver ce dont ils ont besoin sur Internet.

Deux bibliothèques matérialisent indirectement ses ressources dans ses espaces en proposant un ou plusieurs postes informatiques dédiés à une consultation gratuite et sans inscription. Ce dispositif permet de consulter les ressources numériques de la bibliothèque sans avoir à s'inscrire. De même, pour les ressources d'autoformation, des codes gratuits sont distribués pour une consultation des ressources sans inscription (pour des personnes de passage par exemple). Des bibliothèques matérialisent les livres numériques les plus demandés par un fantôme avec QR code. D'autres matérialisent leur sélection de ressources sur des cartes présentées sur un arbre à livres numériques. Pour la presse, un macaron est apposé sur le volet des casiers des revues également disponibles sous forme numérique. Certains bibliothécaires listent et présentent aux usagers les ressources de leur domaine.

En règle générale, les établissements essayent de s'appuyer sur tous les moyens d'éditorialisation proposés par les éditeurs pour également valoriser leurs ressources. Par exemple, plusieurs bibliothécaires citent les capsules de diMusic comme un bon outil de valorisation de la musique. Néanmoins, il existe plusieurs écueils à ces dispositifs. D'abord, l'éditorialisation des ressources demande du temps et des moyens humains et est donc difficile à mettre en place dans les établissements. Deuxièmement, plusieurs bibliothèques soulignent que les possibilités d'éditorialisation offertes par les éditeurs restent très limitées. Enfin, les contraintes techniques des SIGB ne permettent pas de valoriser les ressources numériques. Ainsi, plusieurs bibliothèques ont fait le choix de mettre plutôt l'accent sur leur portail : l'idée est de mettre en avant des sélections tous supports confondus et les nouveautés pour toucher les usagers dès leur entrée sur le portail plutôt que d'attendre qu'ils se connectent aux ressources pour leur proposer des contenus.

2.3.3 Les dispositifs de médiation

Les entretiens menés ont mis à jour l'inégalité des établissements en matière d'actions de médiation qui reposent essentiellement sur les moyens humains. Ainsi, un petit établissement a beaucoup de difficultés à proposer des actions, que ce soit à destination du public ou à destination des

professionnels. De plus, alors que l'enquête 2015 montrait un fleurissement des ateliers numériques pour former les usagers aux ressources dans les bibliothèques, il semblerait qu'en 2019 cette forme de médiation tende à disparaître : en effet, ce type d'ateliers est déserté par les usagers ou n'y attire qu'un petit groupe d'habités.

Néanmoins, la première forme de médiation mise en avant pour les établissements interrogés est la formation des professionnels, souvent en interne. La formation est pour toutes les personnes interrogées le préalable incontournable à une médiation auprès du public et ce, afin que le numérique devienne « un réflexe » lors des renseignements aux usagers. Une bibliothèque souligne qu'un énorme travail de formation des équipes a été mis en place au lancement de l'offre numérique et cela avait été crucial pour la réussite du projet.

Sept établissements proposent des actions de médiation à destination d'un public-cible bien identifié. Ainsi, l'offre d'ateliers est personnalisée en fonction des besoins des usagers. Un établissement propose par exemple des rendez-vous individuels pour les usagers qui auraient des difficultés ou des questions particulières sur les ressources numériques. Un établissement développe des ateliers à destination des lycéens ou des documentalistes de l'Education nationale. Il crée sur le portail une page dédiée aux ressources utiles pour les révisions à destination des collégiens et des lycéens en période d'examens. Un autre valorise son patrimoine numérisé dans le cadre des actions EMI. Ce même réseau de bibliothèques a fait connaître son offre aux enseignants de l'Université de la région lors de salons ou de colloques. Les bibliothèques proposent des ateliers d'autoformation en informatique ou en langues, des ateliers Fle ou des ateliers recherche d'emploi notamment, souvent en partenariat avec des associations. Des bibliothèques proposent au jeune public plusieurs ateliers ludo-pédagogiques (codage, réalité virtuelle, heure du conte numérique, découverte d'applications ou de jeux vidéo) L'une des bibliothécaires interrogées souligne qu'elle s'est heurtée à la réticence des parents qui déclaraient ne pas venir à la bibliothèque pour retrouver des écrans et des applications à proposer à leurs enfants. Ainsi, elle s'est inscrite dans une démarche d'information et de prévention des risques d'abus numériques. Elle constate également que les ateliers créatifs construits sur l'utilisation d'application fonctionnent mieux que les ateliers de découverte d'applications jeunesse.

Un établissement propose différents dispositifs pour faire connaître les ressources numériques à ses usagers comme des présentations « flash » à l'entrée de la médiathèque ou des animations « faire ensemble » qui invitent les usagers à découvrir une ressource à plusieurs (suivre un cours d'autoformation, projeter un film...). Une bibliothèque a rendu systématique la présentation des ressources numériques lors des accueils de groupes.

2.4 Les critères de choix

Une majorité d'établissements a indiqué qu'elle n'avait pas de réelle marge de manœuvre dans le choix des contenus des ressources numériques car les packs et les catalogues ne sont pas modulables. Dans certains domaines comme le cinéma, il y a peu de propositions adaptées aux bibliothèques ainsi le choix reste limité. Sur d'autres domaines comme l'autoformation, il y a une prédominance d'important agrégateurs.

Dans deux cas, l'avis des chargés de collection est déterminant pour le choix des ressources numériques. Pour choisir les ressources numériques, les bibliothécaires veillent à ce qu'elles répondent aux besoins des publics et à ce qu'elles complètent les collections physiques. Les

bibliothécaires privilégient les contenus de qualité et l'originalité de l'offre. Le référent numérique a pour rôle ensuite d'arbitrer en fonction de différents critères comme la faisabilité technique, le tarif de l'abonnement, la simplicité de l'offre pour les usagers. Une bibliothèque a organisé une phase de test pour plusieurs ressources avant d'en sélectionner quatre qu'elle propose aujourd'hui à ses usagers. Pour une bibliothèque, le rapport coût/usage est un critère de choix significatif. Pour une autre, les critères de choix ont reposé sur la demande du public et la constatation d'une évolution des usages (VOD, PNB, autoformation et presse). Plusieurs bibliothèques choisissent de valoriser un acteur de leur territoire (Tenk pour l'Ardèche, Cinémathèque de Bretagne pour Brest). Enfin, une bibliothèque indique s'appuyer également sur les fiches d'évaluation de Réseau Carel (qui permettent par la suite d'inviter l'éditeur à présenter sa ressource devant l'équipe) et sur les journées d'échanges comme celle qui a eu lieu le 15 octobre 2019 sur l'autoformation. La mise en place du dispositif PNB est souvent une volonté politique qui vise alors à jouer le rôle de vitrine numérique.

2.5 Les freins au développement des ressources numériques

De nombreux freins au développement du numérique ont été identifiés par les établissements interrogés (**figure 37**). En premier lieu, le coût des ressources est vivement critiqué par les référents numériques comme par les équipes, avec souvent des remises en question. Les modèles économiques basés sur l'usage freinent le développement voire remettent en question la pérennité de l'offre.

Le désintérêt des équipes face au numérique est également évoqué par trois établissements, avec des motifs différents. D'une part, les ressources numériques sont critiquées en raison de leur coût, de leur invisibilité et de leur rôle dans le remplacement de la lecture sur écran au détriment de la lecture des collections imprimées. D'autre part, il est très difficile de lier les ressources numériques aux collections physiques et de construire une véritable politique documentaire globale qui permettrait de montrer aux professionnels la valeur ajoutée de ces ressources. Plusieurs bibliothécaires interrogés soulignent le manque de formations professionnelles spécifiques aux ressources numériques ou leur caractère inadapté. Dans la continuité de ce constat, les bibliothèques soulignent la difficulté de recruter des personnes compétentes dans ce domaine.

L'absence de communication institutionnelle autour de l'offre numérique peut aussi freiner l'usage et le développement de l'offre notamment pour les BDP qui ne sont pas ouvertes au public et travaillent en collaboration avec les bibliothèques partenaires de leur territoire. Les bibliothécaires établissent souvent une corrélation entre l'usage et le développement de l'offre numérique. Ainsi, la question des statistiques revient dans deux témoignages. En effet, les deux établissements évoquent la difficulté à défendre l'intérêt des ressources numériques en bibliothèque auprès de leurs collègues et, surtout, auprès de leur tutelle qui finance ces ressources en raison d'une hétérogénéité des indicateurs. Une autre bibliothèque conditionne la poursuite des abonnements à l'usage de la ressource : si les statistiques d'usage ne sont pas satisfaisantes, la bibliothèque mettra fin à l'abonnement.

Les freins au développement des ressources numériques sont également principalement techniques. L'obsolescence de certaines versions de SIGB ou de portails rendent impossible le développement de l'offre numérique de la bibliothèque. Autre exemple fréquemment cité, celui des DRM sur les livres numériques qui compliquent considérablement la lecture et découragent les usagers. Les moteurs de recherche de certaines plateformes ne sont pas très performants et rendent

invisible l'étendue de l'offre. Toutes les bibliothèques interrogées affirment consacrer un temps considérable à assister techniquement les usagers et à résoudre les bugs.

Une bibliothèque évoque la disponibilité des usagers. Qu'ils soient encore attachés au papier ou qu'ils manifestent un certain intérêt, ils ont peu de temps à consacrer à la consultation de l'offre numérique proposée par la bibliothèque. En ce sens, l'offre de la bibliothèque entre en concurrence avec des offres domestiques assez riches proposées notamment par les opérateurs téléphoniques (en cinéma, presse et musique).

Les ressources se consultent encore beaucoup en streaming alors que de nombreux usagers rencontrent des problèmes de connexion à internet dont le déploiement et/ou le fonctionnement restent inégaux sur le territoire. Ainsi, l'usage généralisé de l'écoute mobile de la musique reste à développer. Un établissement évoque les éditeurs qui ne développent pas d'application pour leur ressource. En effet, les usagers utilisent beaucoup les applications et le fait de devoir se connecter sur un portail pour accéder à une ressource est un vrai frein pour son utilisation.

Dans le même ordre d'idée, un autre établissement déplore le manque d'accessibilité des ressources pour les usagers : sans même parler de handicap, les ressources numériques restent des outils seulement accessibles aux personnes à l'aise avec l'informatique, font appel à des formats propriétaires et ne fonctionnent pas sur tous les appareils (avec une nécessité d'avoir toujours la nouvelle version de Windows ou de Mac par exemple). Le développement des ressources numériques en bibliothèque ne peut s'appuyer que sur des ressources les plus ouvertes possibles, fonctionnant sur tous les appareils quelle que soit leur version.

A ces différents freins s'ajoute la difficulté à évaluer l'usage des ressources par le public. En effet, la question « le taux d'utilisation des ressources est-il suffisant ? » a donné lieu à des réponses très contrastées (comme en 2015). Les établissements ont beaucoup de mal à obtenir des statistiques fiables et homogènes qui leur permettraient d'évaluer finement l'utilisation de leurs ressources. Deux établissements déclarent ainsi se fier aux retours des usagers, notamment lors de dysfonctionnements qui montrent qu'une ressource est utilisée. De plus, lorsque les établissements obtiennent des statistiques, ils constatent que les ressources numériques sont encore trop peu connues du public.

Si certaines ressources fonctionnent bien « toutes seules », d'autres ressources demandent un accompagnement jugé chronophage par les bibliothécaires. La VOD, la presse et PNB rencontrent un certain succès auprès du public. Le bilan de l'usage des ressources d'autoformation est plus inégal et paraît aux bibliothécaires très lié aux médiations et aux partenariats mis en place par la bibliothèque. Dans certaines bibliothèques, les quotas de lecture et de visionnage comme les problèmes techniques ont fait baisser les usages. Certaines ressources « de niches » permettent à la bibliothèque de jouer son rôle d'espace de découverte mais leur promotion restera difficile et leur usage limité. Deux bibliothécaires soulignent qu'un nombre limité d'usagers consultent assidument l'offre numérique et qu'il semble difficile d'étendre le périmètre.

2.6 Les principales attentes en matière d'offre numérique

2.6.1 Les attentes des professionnels

Les professionnels interrogés sont en demande de formations et d'outils spécifiques aux collections numériques. Par exemple, ils souhaiteraient suivre des formations à la médiation des ressources numériques ou à la gestion et à l'utilisation des tablettes et des liseuses. Ils attendent des formations aux bases de données et notamment aux ressources d'autoformation. Ils souhaiteraient disposer d'outils de gestion et d'utilisation des applications et d'outils de valorisation de s ressources numériques intégrés au portail de la médiathèque.

Les attentes des bibliothécaires interrogé.e.s portent essentiellement sur les offres cinéma, presse en ligne et livres audio. Ils attendent une offre de livres audio hors PNB en streaming ou à écouter en mode déconnecté dans une application. Concernant la presse, les bibliothécaires attendent un abonnement au *Monde* en ligne. Sur *Cafeyn*, on attend plus de quotidiens nationaux et sur *Pressreader* plus de magazines. Pour l'une des bibliothèques interrogées, les offres de VOD proposées aux bibliothèques ne sont pas satisfaisantes ; elle aimerait voir négociées des offres comme *Canalplay*, *Amazonplay*, *Netflix*, *HBO*... Deux bibliothèques aimeraient pouvoir « acheter » des films documentaires récents sous forme numériques.

Vis-à-vis des éditeurs de ressources numériques, les attentes des bibliothécaires sont la simplicité technique, des fonctionnalités adaptées comme le module administrateur (les bibliothèques ont besoin de statistiques fiables et accessibles directement), une bonne ergonomie, l'amélioration des DRM pour faciliter la lecture des livres numériques. Les bibliothèques s'attendent à ce que les éditeurs s'adaptent aux contraintes techniques des bibliothèques en améliorant les possibilités d'interfaçage avec les SIGB, leurs métadonnées et en proposant des applications. Les bibliothèques attendent des éditeurs une meilleure information concernant leurs éventuels travaux de maintenance ou les dysfonctionnements techniques.

Sur la question financière, une bibliothèque fait remarquer que les ressources numériques restent très coûteuses : elles grèvent une part importante du budget alors qu'elles sont moins utilisées que les ressources physiques. Le modèle tarifaire ne doit pas être un modèle indexé sur l'usage. Sur le dispositif Pnb, une bibliothèque attend que les livres numériques soient plus accessibles. La création de plateformes de ressources nationales permettrait de rationaliser les coûts.

2.6.2 Les attentes des usagers

Lorsqu'on les interroge, les usagers demandent des livres numériques, de la presse en ligne et des ressources jeunesse. Pour l'ensemble des bibliothèques interrogées, les usagers semblent satisfaits de l'offre numérique qui leur est proposée. Ils apprécient une offre culturelle de proximité, accessible 24h/24 et 7/7 depuis leur domicile. Pour une bibliothèque atypique, le public s'étonne de la richesse de l'offre proposée. Les retours positifs des usagers sont nombreux mais ils expriment peu de demandes particulières même sur l'achat de livres numériques. Pour une bibliothèque, les demandes particulières peuvent porter sur l'achat de jeux vidéo sur consoles ; pour l'autre, sur un besoin d'autoformation très précis. Sur l'offre VOD, les usagers aimeraient consulter au-delà du quota

de films imposé. Les retours des lecteurs sont positifs malgré les difficultés techniques qu'ils peuvent rencontrer.

Pour une bibliothèque, 90% des questions posées dans le cadre du service « j'emprunte un bibliothécaire » portent sur les problèmes de téléchargement de livres. Une bibliothèque a préféré ne plus proposer PNB car cela était jugé trop compliqué pour les usagers. Un bibliothécaire interrogé fait remarquer que passer par le portail de la bibliothèque pour consulter les ressources numériques est contraignant pour les lecteurs et freine l'utilisation des ressources.

2.6.3 Les attentes de la tutelle

La tutelle porte de façon très inégale les projets de ressources numériques en bibliothèque. Si certains s'en désintéressent, la majorité voit s'y refléter une image innovante des bibliothèques accessibles 24h/24 et 7j/7. Dans la majorité des cas, les élus ne sont pas à l'initiative de la création de l'offre numérique et garantissent le maintien de l'offre en faisant confiance à la direction de la bibliothèque.

La tutelle soutient d'autant plus les projets de ressources numériques lorsqu'ils sont utilisés. Pour deux bibliothèques, l'utilisation de l'offre par la tutelle a permis de consolider son soutien.

2.6.4 Les attentes vis-à-vis de Réseau Carel

Les bibliothécaires interrogé.e.s encouragent l'association à continuer de défendre les intérêts des bibliothèques. Certains regrettent de ne pouvoir s'investir d'avantage dans ce travail jugé important et utile, d'autres très investis au sein de l'association encouragent leurs collègues à participer.

Sur le site, le catalogue des ressources numériques est consulté par la majorité des bibliothécaires interrogé.e.s. Il s'agit d'une aide précieuse pour s'informer sur les ressources. L'inscription au catalogue Carel est interprétée comme un label de qualité. Ils saluent le travail de négociation mené auprès des éditeurs tout en mesurant l'ampleur des travaux à mener. Il reste de nombreuses ressources à découvrir et à négocier. Une bibliothèque souhaiterait voir négociées des ressources plus spécialisées même si elles ne correspondent pas aux besoins de la majorité des adhérents. Toutes les offres inscrites au catalogue ne sont pas mises à jour et les adhérents souhaiteraient des mises à jour plus régulières. Plusieurs bibliothécaires soulignent les limites des négociations : les éditeurs proposent d'autres conditions tarifaires que celles publiées sur le site Carel, les tarifs ne sont pas assez durement négociés. Un adhérent interrogé suggère que Réseau Carel pourrait peser auprès des éditeurs et avoir davantage les moyens de négocier en portant un groupement de commandes à l'image de Bibliopresto au Canada. Certain.e.s bibliothécaires interrogé.e.s souhaiteraient être davantage informé.e.s sur l'état des négociations. Une bibliothèque regrette que le travail d'ampleur sur les ressources payantes conduise à laisser de côté le chantier sur les ressources gratuites alors que les attentes sont également fortes sur ce sujet.

La quasi-totalité des bibliothécaires interrogé.e.s attendent de l'association Réseau Carel une mutualisation et un partage d'expériences sur les ressources numériques, une évaluation partagée,

une connaissance des projets numériques menés par les adhérents, un partage autour de l'utilisation des ressources dans les médiathèques. Cela pourrait être reporté dans une newsletter. Les bibliothécaires ont exprimé le besoin d'échanger sur les ressources numériques et les difficultés rencontrées, sur les projets des bibliothèques, sur PNB, que ce soit sur une plateforme de discussion ou lors de journées d'échanges plus nombreuses. Réseau Carel pourrait organiser plus d'une journée d'échanges par an, des rencontres avec les éditeurs, organiser des formations et favoriser les retours d'expériences.

Annexe 1 : Questionnaire envoyé aux adhérents pour l'enquête quantitative

* réponse obligatoire

Quel est le nom complet de votre établissement ?*

Quel est le code postal ?*

Votre établissement est-il* :

- Une bibliothèque municipale ?
- Une bibliothèque départementale ?
- Une bibliothèque intercommunale (un établissement desservant plusieurs communes) ?
- Un réseau de lecture publique (plusieurs bibliothèques au sein d'un même réseau) ?
- Autres ?

Quel est le nombre d'habitants desservis par votre établissement ?*

Quel est le nombre d'inscrits actifs dans votre établissement ?*

Votre établissement est-il abonné à des ressources numériques payantes destinées au public ?*

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ? (questionnaire à choix multiple)

- Ressources trop coûteuses
- Offres trop complexes, trop différentes, inadaptation du modèle économique pour les bibliothèques
- Absence et/ou obsolescence des moyens techniques permettant la mise à disposition de ces contenus
- Manque de moyens humains
- Manque de personnes formées à l'acquisition et à la médiation des ressources numériques dans l'établissement
- Nous avons prévu d'en proposer au public mais ce n'est pas encore mis en œuvre
- Autre :

Proposez-vous des livres numériques avec PNB ?*

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ? (questionnaire à choix multiple)

- Ressources trop coûteuses
- Offres trop complexes, trop différentes, inadaptation du modèle économique pour les bibliothèques
- Absence et/ou obsolescence des moyens techniques permettant la mise à disposition de ces contenus
- Manque de moyens humains

- Manque de personnes formées à l’acquisition et à la médiation des ressources numériques dans l’établissement
- Nous avons prévu de le proposer au public mais ce n’est pas encore mis en œuvre
- Autre :

Combien de livres numériques proposez-vous au public avec PNB ?

Depuis quelle année proposez-vous des livres au public avec PNB ?

Quel budget votre établissement a-t-il consacré en 2018 à PNB ?

Suivez-vous les recommandations de Réseau Carel pour vos acquisitions dans PNB ?

- Oui
- Non
- Dans la mesure du possible, avec quelques exceptions

Quelles exceptions ?

Depuis quelle année proposez-vous des ressources numériques payantes (hors PNB) ?

Combien de ressources numériques payantes proposez-vous au public en 2019 ? (hors PNB et outils professionnels comme Electre, ORB, ZEBRIS...)

Si vous proposez au public des ressources numériques payantes non négociées par Carel, lesquelles ?

Quel budget votre établissement a-t-il consacré aux abonnements 2019 de ressources numériques destinées au public, quelle que soit l’année budgétaire (hors PNB) ?

Sélectionnez dans la liste ci-dessous les ressources que vous proposez actuellement au public dans votre établissement :

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> 4n media | <input type="checkbox"/> Academia Scopalto | <input type="checkbox"/> Actuel CIDJ.info | <input type="checkbox"/> ADAVDigital Medialib /Adavision | <input type="checkbox"/> Archives biographiques françaises | <input type="checkbox"/> Arrêt sur image |
| <input type="checkbox"/> Assimil | <input type="checkbox"/> Astrée | <input type="checkbox"/> Bibliovox | <input type="checkbox"/> Brief.eco | <input type="checkbox"/> Brief.me | <input type="checkbox"/> CD-RAP en ligne |
| <input type="checkbox"/> Cestquiestquoi | <input type="checkbox"/> Cinémathèque de Bretagne | <input type="checkbox"/> Philharmonie de Paris | <input type="checkbox"/> Classiques Garnier numériques | <input type="checkbox"/> CristalZIK | <input type="checkbox"/> diGame |
| <input type="checkbox"/> diMusic | <input type="checkbox"/> Edumedia | <input type="checkbox"/> Encyclopédie Tout l’univers | <input type="checkbox"/> Eureka | <input type="checkbox"/> Europresse | <input type="checkbox"/> Explorateur de métiers.TV |
| <input type="checkbox"/> Formatheque .fr | <input type="checkbox"/> Frantext Encyclopédie Diderot et d’Alembert | <input type="checkbox"/> Harmathèque | <input type="checkbox"/> Histoire à la carte | <input type="checkbox"/> iGerip | <input type="checkbox"/> Inforizon |

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> IZneo | <input type="checkbox"/> Kidilangues | <input type="checkbox"/> La discothèque Naxos | <input type="checkbox"/> La Souris qui raconte | <input type="checkbox"/> Larousse | <input type="checkbox"/> Le bon usage |
| <input type="checkbox"/> Le canal des métiers | <input type="checkbox"/> Le Maitron | <input type="checkbox"/> Le Robert | <input type="checkbox"/> LeKiosk | <input type="checkbox"/> Les Jours | <input type="checkbox"/> Lexbase |
| <input type="checkbox"/> Louvre.edu | <input type="checkbox"/> Mediapart | <input type="checkbox"/> Médiathèque numérique : Arte UniversCiné | <input type="checkbox"/> Médiathèque numérique : Les Yeux Doc | <input type="checkbox"/> Médiathèque numérique : BnF Collection (musique et ebooks) | <input type="checkbox"/> MEDIAplus elearning |
| <input type="checkbox"/> Medici.TV | <input type="checkbox"/> Munki | <input type="checkbox"/> MusicMe pro | <input type="checkbox"/> MyCow anglais | <input type="checkbox"/> MyCow français | <input type="checkbox"/> Numérique premium |
| <input type="checkbox"/> Numilog | <input type="checkbox"/> Orthodidacte | <input type="checkbox"/> PlanetNemo | <input type="checkbox"/> PressReader | <input type="checkbox"/> Publie.net | <input type="checkbox"/> Rb digital Zinio |
| <input type="checkbox"/> Références | <input type="checkbox"/> Repère | <input type="checkbox"/> Retronews | <input type="checkbox"/> Sciences en ligne | <input type="checkbox"/> Sillabi (ex Capturator) | <input type="checkbox"/> Simulang |
| <input type="checkbox"/> Skilleos | <input type="checkbox"/> Speaky Planet | <input type="checkbox"/> Storyplayr | <input type="checkbox"/> Streamglisch | <input type="checkbox"/> Texte Image Imaginaire | <input type="checkbox"/> Toutapprendre.com |
| <input type="checkbox"/> Universalis Edu | <input type="checkbox"/> Universalis Junior | <input type="checkbox"/> Vive la culture | <input type="checkbox"/> Vocable | <input type="checkbox"/> Vocale Presse | <input type="checkbox"/> Vodeclit |
| <input type="checkbox"/> Whisperies | <input type="checkbox"/> Youboox | | | | |

Merci de cliquer sur les ressources auxquelles votre établissement est abonné et de répondre aux questions correspondantes pour chacune d'elles :

Ex :

Adavision

- Quel accès proposez-vous au public pour Adavision ? sur place et/ou à distance ?
- Evaluation :

	1	2	3	4	5	Sans opinion
Contenu						
Tarifs						
Ergonomie/Solution technique						
Assistance technique de l'éditeur						
Relation commerciale						
Satisfaction globale						

Noter chaque item : 1=pas du tout satisfait / 2=plutôt pas satisfait / 3=moyennement satisfait / 4=plutôt satisfait / 5=tout à fait satisfait

- Points positifs :

- Points négatifs :

A décliner pour chaque ressource cochée précédemment

Utilisez-vous le site de Réseau Carel ?*

- Oui
- Non

Si non, pourquoi ?

- Je ne le juge pas utile
- Je n'ai pas de code pour accéder aux contenus
- Je n'y trouve pas les informations dont j'ai besoin
- Autre :

Combien de fois estimez-vous avoir consulté le site cette année ?

- Jamais
- 1 à 2 fois
- 3 à 5 fois
- 6 à 10 fois
- Plus de 10 fois

Pourquoi consultez-vous le site ? (questionnaire à choix multiple)

- Découvrir de nouvelles ressources
- Consulter les fiches d'évaluation des ressources
- Consulter les fiches tarifaires des ressources
- S'informer sur l'actualité de Réseau Carel
- S'informer sur les groupes de travail
- Rechercher les contacts des éditeurs
- Consulter et/ou rédiger des commentaires sur les ressources du catalogue
- Actualiser la liste des ressources auxquelles ma bibliothèque est abonnée
- Echanger avec la négociatrice
- Gérer mon adhésion
- Actualiser mes coordonnées
- Autres :

Avez-vous des remarques à formuler sur le site ?

Quelles autres ressources souhaiteriez-vous que Réseau Carel négocie ?

Avez-vous des remarques et/ou des questions à formuler sur les ressources numériques ?

Avez-vous des remarques sur Réseau Carel ?

Avez-vous des remarques à formuler sur cette enquête ?

Annexe 2 : Liste des établissements qui ont répondu à l'enquête

Nom de l'établissement	CP	Type d'établissement
Médiathèque d'Oyonnax	01100	une bibliothèque municipale
Médiathèques Moulins Communauté	03000	un réseau de lecture publique
Médiathèque municipale de Gannat	03800	une bibliothèque municipale
Réseau des médiathèques Provence Alpes Agglomération	04000	un réseau de lecture publique
Médiathèque Elise & Célestin Freinet	06140	une bibliothèque municipale
Bibliothèque départementale de l'Ardèche	07000	une bibliothèque départementale
Médiathèque Jean Ferrat	07200	une bibliothèque intercommunale
Médiathèque municipale Jacques Dupin	07210	une bibliothèque municipale
Bibliothèque départementale de l'Ariège	09000	une bibliothèque départementale
Réseau de lecture intercommunal Pays Foix-Varilhes	09000	un réseau de lecture publique
Médiathèque du Grand Narbonne	11100	une bibliothèque intercommunale
médiathèque Nelson Mandela	13120	une bibliothèque municipale
Médiathèque Isidore Rollande	13160	une bibliothèque municipale
médiathèque Michel Crépeau	17000	un réseau de lecture publique
Médiathèque	18230	une bibliothèque municipale
Médiathèques de Brive	19100	un réseau de lecture publique
Réseau des médiathèques de la ville de Bastia	20200	une bibliothèque municipale
Bibliothèque municipale de Dijon	21000	une bibliothèque municipale
Médiathèque Michel Etiévant	21600	une bibliothèque municipale
Médiathèque Côte-d'Or	21850	une bibliothèque départementale
Bibliothèque départementale des Côtes d'Armor	22191	une bibliothèque départementale
Médiathèque Valence Romans Agglo	26000	un réseau de lecture publique
Médiathèque de Brest	29200	un réseau de lecture publique
Bibliothèques de Nîmes	30000	un réseau de lecture publique
Biblio.Gironde	33160	une bibliothèque départementale
Médiathèque Michel Sainte-Marie	33700	une bibliothèque municipale
Réseau des médiathèques de Montpellier Méditerranée Métropole	34000	un réseau de lecture publique
Médiathèque Gaston Baissette	34130	une bibliothèque municipale
Médiathèque départementale d'Ille-et-Vilaine	35000	une bibliothèque départementale
Bibliothèque de Rennes Métropole - Les Champs Libres	35012	une bibliothèque intercommunale
Direction déléguée du Livre et de la Lecture Publique d'Indre-et-Loire	37000	une bibliothèque départementale
Bibliothèque municipale de Grenoble	38000	une bibliothèque municipale
Médiathèque départementale de l'Isère	38000	une bibliothèque départementale
Médiathèque départementale du Jura	39039	une bibliothèque départementale
Médiathèque Loire Forez de Saint-Just-Saint-Rambert	42170	une bibliothèque intercommunale
Bibliothèque municipale de Nantes	44000	une bibliothèque municipale

Nom de l'établissement	CP	Type d'établissement
Médiathèque Victor-Jara	44220	une bibliothèque municipale
Médiathèque Jacques Lambert	44380	une bibliothèque municipale
Mediathèque Diderot	44400	une bibliothèque municipale
Médiathèque Hélène Carrère d'Encausse	44470	une bibliothèque municipale
Médiathèque de Saint-Nazaire	44600	une bibliothèque municipale
Médiathèque Ormédo	44700	un réseau de lecture publique
Réseau Agorame	45200	un réseau de lecture publique
Bibliothèque municipale d'Angers	49000	une bibliothèque municipale
Réseau de Lecture Publique de Chemillé-en-Anjou	49120	un réseau de lecture publique
BiblioPôle	49240	une bibliothèque départementale
Service lecture publique	49410	un réseau de lecture publique
Bibliothèque Jacques Prévert	50100	une bibliothèque municipale
Bibliothèque municipale de Reims	51100	une bibliothèque municipale
Bibliothèque départementale de la Mayenne	53940	une bibliothèque départementale
Médiathèque numérique du Sillon lorrain (Thionville, Metz, Grand Nancy, Communauté d'agglomération d'Épinal)	54000	autre
Réseau des médiathèques de Vannes	56000	un réseau de lecture publique
Questembert Communauté	56230	un réseau de lecture publique
Réseau Les Balises	59140	un réseau de lecture publique
Médiathèque municipale de Villeneuve d'Ascq	59650	une bibliothèque municipale
Médiathèque – Espace culturel Robert Hossein	59660	une bibliothèque municipale
Médiathèque départementale de l'Oise	60000	une bibliothèque départementale
Médiathèque départementale du Pas-de-Calais	62000	une bibliothèque départementale
Médiathèque départementale du Puy-de-Dôme	63100	une bibliothèque départementale
Médiathèque des Jardins de la Culture	63200	une bibliothèque intercommunale
Médiathèque départementale des Hautes-Pyrénées	65000	une bibliothèque départementale
Service de Lecture Publique du Haut-Rhin	68000	une bibliothèque départementale
Médiathèque de Saint-Fons	69190	une bibliothèque municipale
Médiathèque municipale	69330	une bibliothèque municipale
Bibliothèques municipales de Chambéry	73000	un réseau de lecture publique
Annemasse Agglomération - Réseau Intermède	74100	un réseau de lecture publique
Médiathèque municipale de Thonon-les-bains	74200	une bibliothèque municipale
Bibliothèque publique d'information (Bpi)	75004	autre
Bibliothèque des Sciences et de l'Industrie - Universcience	75930	autre
Médiathèques Caux Seine agglo	76170	un réseau de lecture publique
Bibliothèque municipale de Sotteville-lès-Rouen	76300	une bibliothèque municipale
Bibliothèque Gérard Philipe	76580	un réseau de lecture publique
Médiathèques en réseau Falaises du Talou	76630	une bibliothèque intercommunale
Médiathèque départementale de la Seine-Maritime	76960	une bibliothèque départementale
Médiathèque départementale de Seine-et-Marne	77350	une bibliothèque départementale
Bibliothèques de Versailles	78000	un réseau de lecture publique

Nom de l'établissement	CP	Type d'établissement
Médiathèques de Saint-Germain-en-Laye	78100	un réseau de lecture publique
Bibliothèque de Viroflay	78220	une bibliothèque municipale
Réseau de Lecture Publique Grand Paris Seine et Oise	78410	un réseau de lecture publique
Bibliothèque Saint-Exupéry	78570	une bibliothèque municipale
Médiathèque Blaise-Cendrars	78700	une bibliothèque municipale
Médiathèque départementale du Tarn	81000	une bibliothèque départementale
Médiathèque départementale de Tarn-et-Garonne	82000	une bibliothèque départementale
Médiathèque de Montauban, Mémo	82000	une bibliothèque municipale
Médiathèque Jacques Cestor	83143	une bibliothèque municipale
S.L.L. de Vaucluse	84700	une bibliothèque départementale
Bibliothèque Départementale de la Vendée	85000	une bibliothèque départementale
Médiathèque François-Mitterrand Poitiers	86022	une bibliothèque intercommunale
Médiathèque André Malraux	91370	une bibliothèque municipale
Communauté Paris-Saclay	91400	un réseau de lecture publique
Médiathèque	92210	une bibliothèque municipale
Médiathèque Jean-Monnet	92270	une bibliothèque municipale
Médiathèque de Levallois	92300	une bibliothèque municipale
Médiathèque de Sèvres	92310	une bibliothèque municipale
La Bibliothèque, médiathèque municipale de Sceaux	92330	une bibliothèque municipale
Médiathèque François Villon	92340	une bibliothèque municipale
Réseau des bibliothèques de Courbevoie	92400	un réseau de lecture publique
Médiathèque municipale Boris Vian de Ville-d'Avray	92410	une bibliothèque municipale
Médiathèques de Colombes	92700	une bibliothèque municipale
Médiathèque René-Cassin	93190	une bibliothèque municipale
Médiathèque Robert Calmèjane	93250	une bibliothèque municipale
Bibliothèques de Pantin	93500	un réseau de lecture publique
Médiathèque Ivry-sur-Seine	94200	une bibliothèque municipale
Bibliothèque Nelson Mandela	94400	une bibliothèque municipale
Médiathèque Elsa Triolet	94800	un réseau de lecture publique
Pôle réseau des médiathèques de la CA Roissy Pays de France : 23 bibliothèques/21 communes	95400	un réseau de lecture publique
Réseau namurois de Lecture publique	Belgique 5000	une bibliothèque municipale
Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne	Suisse 1015	autre
Bibliothèque de la Ville, La Chaux-de-Fonds	Suisse 2300	une bibliothèque municipale

Annexe 3 : Classement général des 80 ressources négociées par Réseau Carel

De la ressource qui compte la plus grande part d'établissements abonnés à celle qui compte la plus petite part.

Nom de la ressource	Domaine	Note de satisfaction globale sur 5	Pourcentage d'établissements qui ont noté cette ressource	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage d'établissements abonnés en 2014
Toutapprendre.com	Autoformation	4	61%	69%	58%
Médiathèque numérique : Arte UniversCiné	Image et son	4,1	44%	50%	33%
LeKiosk devenu Cafeyn	Presse	3,6	42%	47%	38%
diMusic	Image et son	3,7	27%	31%	7%
Cité de la musique / Philharmonie de Paris	Image et son	4,3	25%	27%	28%
Skilleos	Autoformation	3,9	18%	20%	ND ¹⁹
Vodeclis	Autoformation	3,8	17%	19%	35%
Assimil	Autoformation	3,6	14%	16%	4%
Storyplayr	Jeunesse Ebooks	4,5	10%	15%	ND
Europresse.com	Presse	3,4	12%	14%	17%
MusicMe pro	Image et son	3,5	11%	13%	9%
PressReader	Presse	3,5	11%	12%	ND
Bibliovox	Ebooks	4,1	8%	10%	13%
Médiathèque numérique : Les Yeux Doc	Image et son	4,5	8%	10%	ND
MyCow anglais	Autoformation	4,7	10%	10%	ND
diGame	Jeunesse	3,6	7%	9%	ND
La Souris qui raconte	Jeunesse Ebooks	4,1	7%	9%	13%
Kidilangues	Autoformation Jeunesse	4,2	6%	8%	6%

¹⁹ ND = non défini. Il s'agit d'une ressource qui n'était pas présente dans le classement 2014.

Nom de la ressource	Domaine	Note de satisfaction globale sur 5	Pourcentage d'établissements qui ont noté cette ressource	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage d'établissements abonnés en 2014
Munki	Image et son Jeunesse	4	7%	8%	ND
PlanetNemo.fr	Jeunesse	4	4%	7%	18%
iGerip	Autoformation	4	6%	6%	4%
Mediapart	Presse	4	5%	6%	15%
Universalis Edu	Généralités	3,4	5%	6%	15%
Medici.TV	Image et son	4,3	3%	5%	5%
Numilog	Ebooks	3,8	5%	5%	10%
Orthodidacte	Autoformation	3,8	4%	5%	10%
Whisperies	Jeunesse Ebooks	4	2%	5%	ND
Arrêt sur Images	Presse	4	4%	4%	7%
Edumedia	Généralités Jeunesse	3,7	3%	4%	8%
Izneo	Ebooks	3,8	4%	4%	10%
Références	Presse	3,5	4%	4%	11%
Sciences en ligne	Généralités	3,5	4%	4%	6%
La discothèque Naxos	Image et son	4,7	3%	3%	6%
Le Robert	Généralités	4	1%	3%	7%
Universalis Junior	Jeunesse	4	2%	3%	11%
Vocable	Autoformation	2,7	3%	3%	ND
Vocale Presse	Presse	4	3%	3%	8%
Academia Scopalto	Presse	4,5	2%	2%	ND
Actuel CIDJ.info	Généralités	3,5	2%	2%	8%
Adavision - Médialib	Image et son	3,5	2%	2%	5%
Cinémathèque de Bretagne	Image et son	3,5	2%	2%	ND
Classiques Garnier numériques	Ebooks	4	2%	2%	3%
Formatheque.fr	Autoformation	3,5	2%	2%	ND
Frantext - Encyclopédie Diderot et d'Alembert	Généralités	2	1%	2%	2%

Nom de la ressource	Domaine	Note de satisfaction globale sur 5	Pourcentage d'établissements qui ont noté cette ressource	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage d'établissements abonnés en 2014
MEDIAplus elearning	Autoformation	2,5	2%	2%	4%
Numérique premium	Ebooks	4	2%	2%	2%
Publie.net	Ebooks	3	2%	2%	8%
Sillabi	Autoformation	4	2%	2%	4%
Archives biographiques françaises	Généralités	4	1%	1%	1%
Astrée	Généralités	3	1%	1%	1%
CD-RAP en ligne	Presse	3	1%	1%	6%
Eureka	Ebooks Autoformation	non notée	0%	1%	ND
Harmathèque	Ebooks Image et son	non notée	0%	1%	ND
Le bon usage	Généralités	non notée	0%	1%	1%
Le Maitron	Généralités	non notée	0%	1%	2%
Les Jours	Presse	4	1%	1%	ND
Louvre.edu	Jeunesse	4	1%	1%	2%
MyCow français	Autoformation	5	1%	1%	ND
Retronews	Presse	4	1%	1%	ND
Simulang	Autoformation	non notée	0%	1%	ND
Speaky Planet	Autoformation Jeunesse	4	1%	1%	ND
Streamglish	Autoformation	non notée	0%	1%	ND
Texte Image Imaginaire	Jeunesse	4	1%	1%	1%
Youboox	Ebooks	3	1%	1%	ND
4n media	Autoformation	non notée	0%	0%	non notée
Brief.eco	Presse	non notée	0%	0%	ND
Brief.me	Presse	non notée	0%	0%	ND
Cestquicestquoi	Généralités Jeunesse	non notée	0%	0%	ND
CristalZIK	Image et son	non notée	0%	0%	3%

Nom de la ressource	Domaine	Note de satisfaction globale sur 5	Pourcentage d'établissements qui ont noté cette ressource	Pourcentage d'établissements qui sont abonnés à cette ressource en 2019	Pourcentage d'établissements abonnés en 2014
Encyclopédie Tout l'univers	Jeunesse	non notée	0%	0%	non notée
Explorateur de métiers.TV	Généralités Autoformation	non notée	0%	0%	ND
Histoire à la carte	Généralités	non notée	0%	0%	ND
Inforizon	Généralités	non notée	0%	0%	ND
Larousse	Généralités	non notée	0%	0%	1%
Le canal des métiers	Généralités	non notée	0%	0%	non notée
Lexbase	Généralités	non notée	0%	0%	1%
Médiathèque numérique : Bnf Collection (musique et ebooks)	Image et son Ebooks	non notée	0%	0%	ND
rb digital Zinio	Presse	non notée	0%	0%	ND
Repère	Presse	non notée	0%	0%	non notée
Vive la culture	Généralités	non notée	0%	0%	ND

Annexe 4 : Liste des ressources que les adhérents souhaitent voir négociées par Réseau Carel

Intitulé de la demande	Commentaire de la négociatrice de Réseau Carel au 12/03/2020
Onlineformapro	L'éditeur a été sollicité par la négociatrice. Les négociations sont en cours.
Ressources en musique généralistes et grand public: Deezer et Spotify	A étudier
Ressources professionnelles : ORB, Tite-Live...	L'offre ORB est en cours de négociation. La négociatrice attend une proposition d'ORB sur la fourniture de notices bibliographiques.
Ressources de recommandation : Soundsgood, Gleeph...	<i>Soundsgood</i> est un outil de curation de musique sans contenu, proposition à étudier pour la catégorie outils pro. <i>Gleeph</i> est une application gratuite et ne peut faire l'objet d'une négociation.
Onisep	A préciser et à étudier
CLE International	A préciser et à étudier
Doob	<i>Doob</i> en tant qu'outil de diffusion de musique libre de droit ne rentre pas dans le périmètre des négociations Carel qui se limite aux offres de contenus numériques onéreuses.
CVS numérique	L'agrégateur a été sollicité par la négociatrice. Les négociations des offres diffusées en exclusivité par CVS sont en cours.
Tenk	Divercities a été sollicité par la négociatrice. Les négociations sont en cours.
Lynda.com (Linkedin)	A étudier
Bibliothèque ENI	Offre soumise au conseil d'administration qui se prononcera par vote le 13/03/2020
Kompass France	Des discussions ont été entamées avec l'éditeur mais l'éditeur n'a pas fait de proposition à Réseau Carel
Cairn.info (magazines, revues, encyclopédies de poche, ouvrages)	Le conseil d'administration de Réseau Carel n'a pas accepté l'offre faite par Cairn en 2018.
Rosetta Stone	L'éditeur Edunao a été sollicité par la négociatrice mais l'éditeur n'a pas souhaité faire de proposition.
Tell me more	A étudier
Contemporary world music	A étudier
Oxford music online	Sur décision du conseil d'administration cette ressource bibliographique n'est plus négociée.
Opera in video	A étudier
RILM	A étudier
Plateformes de jeux vidéo : Stadia, stream, gog...	A étudier. La négociatrice et la responsable du groupe de travail jeux vidéo de l'Abf ont sollicité la plateforme de jeux vidéo <i>Blacknut</i> pour une offre adaptée aux bibliothèques le 16/07/2019.
Abonnements aux périodiques	L'abonnement aux périodiques papier couplé au numérique ne rentre pas dans le périmètre des négociations Carel.

Intitulé de la demande	Commentaire de la négociatrice de Réseau Carel au 12/03/2020
Abonnements cinéma	A préciser. Le catalogue Réseau Carel comporte déjà l'offre <i>Arte Univerciné</i> et les <i>Yeuxdoc</i>
Abonnements à des méthodes de langues FLE	A préciser. Le catalogue Réseau Carel comporte déjà des offres FLE avec <i>Toutapprendre, Mycow, Gerip...</i>
Ressources pour les DYS	A préciser. <i>Gerip</i> , référencé au catalogue Carel, est une solution d'autoformation conçue pour des usagers DYS.

Annexe 5 : Guide d’entretien pour l’enquête qualitative

Les thématiques abordées lors des entretiens :

- **Moyens humains** - *Dans votre établissement, combien d’agents sont chargés des ressources numériques? Ces personnes sont-elles formées à l’acquisition et à la médiation des ressources numériques ?*
- **Moyens financiers** - *Votre budget lié aux acquisitions numériques est-il intégré au budget global des acquisitions documentaires ? Est-ce que vous avez été contraint de baisser le budget d’acquisition de vos ressources physiques pour pouvoir acquérir des ressources numériques ?*
- **Complémentarité physique/numérique** - *Les ressources numériques que vous proposez sont-elles complémentaires avec celles de votre offre sur supports physiques ?*
- **Moyens matériels** - *Proposez-vous des liseuses ou des tablettes à vos usagers ? Si oui, combien ?*
- **Signalement** - *Les contenus sont-ils signalés dans votre catalogue ? Si oui, comment (récupération de notices, moissonnage de métadonnées, recherche fédérée, catalogage natif, etc.) ?*
- **Valorisation** - *Est-ce que vous matérialisez les ressources numériques dans les espaces de votre bibliothèque ? Si oui, comment ?*
- **Éditorialisation** - *Vous arrive-t-il d’exploiter les dispositifs d’éditorialisation offerts par vos abonnements ?*
- **Médiation** - *Effectuez-vous de la médiation sur ces ressources ? Sous quelle forme (ateliers de découverte, formations, etc.) ?*
- **Critères de choix des bibliothécaires** - *Qu’est-ce qui motive un établissement à choisir une ressource électronique plutôt qu’une autre dans un domaine (retours des autres bibliothèques sur les fiches évaluation, note des adhérents, prix etc.) ?*
- **Freins au développement des ressources numériques** - *Quels sont pour vous les principaux freins au développement des ressources numériques dans votre bibliothèque (prix, obsolescence du portail, manque de moyens humains, insuffisance de l’offre) ?*
- **Usages** - *Le taux d’utilisation des ressources est-il satisfaisant ? Comment le mesurez-vous ? Certaines ressources sont-elles sous-utilisées ? Pourquoi ? Dans quel domaine ?*
- **Attentes des bibliothécaires** - *Quelles sont les attentes des bibliothécaires de votre service en matière de ressources numériques ?*
- **Attentes des lecteurs** - *Est-ce que vous avez des retours de la part de vos lecteurs sur les ressources numériques ? Si oui, sous quelle forme (idea box, cahier des lecteurs, etc.) ? Quelles sont leurs attentes ?*
- **Attentes des élus** - *Est-ce que vous êtes soutenu par vos élus dans vos projets concernant l’acquisition et la valorisation des ressources numériques ? Quelle forme prend ce soutien ?*
- **Rapport à l’association Réseau Carel** - *Qu’attendez-vous de l’association Réseau Carel ?*