

Mémoire d'étude / Septembre 2014

Master 2 PBD

# **Réseaux sociaux en bibliothèques : évolution d'une profession, évolution des formations**

**Aude Mingat**

Sous la direction de Elisabeth Noël  
Conservateur de bibliothèques – Enssib

## **Remerciements à**

*Elizabeth Noël, ma directrice de recherches, pour son soutien tout au long de cette période. Elle m'a été d'un grand secours pour m'aider à structurer mes propos et faire le tri dans ce vaste sujet que sont les réseaux sociaux en bibliothèques.*

*Toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à mon questionnaire avec sincérité et efficacité : Mathias Paré (BM Beaume), Gabriel Lacroix (Médiathèque Desnos Argenteuil), Anne Baudot (réseau de lecture publique d'Echirolles), Lionel Dujol (Médiathèques Pays de Romans), Guillemette Trognot (INSA Lyon), Magalie Le Gall BU (DBIST de l'Université de Versailles Saint-Quentin), David Benoist (BU Santé Paris), Marine Vandermeiren (BU Paris-Est Marne-la-Vallée).*

*Monsieur Calenge pour son soutien toujours bienveillant et Raphaëlle Bats, qui m'a été d'une aide précieuse tout au long de cette deuxième année de master.*

*La promotion PBD2 pour m'avoir supportée deux années durant.*

*Lionel Dujol et Marie D. Martel pour leur soutien et amitié sans faille.*

*Mes parents pour leur soutien moral et financier durant toutes ces années d'études. Je vous dois tout.*

*O. et J.*

## **Résumé :**

*Dans une société tout le temps connectée sur des appareils nomades, les bibliothèques doivent exploiter un créneau dans le web participatif. Ainsi, dans une volonté d'améliorer leurs actions de communication, les bibliothèques sont de plus en plus présentes sur les réseaux sociaux. Le métier de bibliothécaire évolue, et le professionnel se fait communicant : c'est une réalité dans les pratiques et dans le recrutement. Qui s'occupe de cette présence sur les réseaux sociaux ? Les professionnels d'aujourd'hui sont-ils assez formés à ces nouveaux outils ? Avec le Web social, le métier de bibliothécaire a évolué, et les formations essaient de suivre les changements impliqués par ce web participatif. Cette étude propose une analyse de l'évolution des offres d'emploi et celle des formations, pour comprendre si ces dernières évoluent au même titre que la profession.*

## *Descripteurs :*

*Bibliothèques - - Web 2.0*

*Bibliothèques et Internet*

*Formation professionnelle*

*Communautés virtuelles - - France*

### ***Abstract :***

*Nowadays, people are always connected to the world wide web, thanks to the smartphones and all the portable electronic devices we own. Therefore, in order to be closer to its users, the libraries attempt to know social websites like social medias. The profession evolves ; the librarian becomes a communicator, and this is relevant in job openings. Who in the library's staff publishes on the social medias ? Are the professionals enough trained to use those new tools ?*

*With the Web 2.0, the librarian's work has changed, and the professional trainings try to keep up with all those moving tools.*

*This little study evaluates the job market and compares it to the training and to the professionals' point in order to know if the trainings about social medias are pertinent for the librarians.*

### ***Keywords :***

*Libraries - - Web 2.0*

*Libraries - - World Wide Web*

*Occupational training*

*Computer networks - - France*

### ***Droits d'auteurs***



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

**Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France**

disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

# Sommaire

REMERCIEMENTS À.....	3
INTRODUCTION.....	9
<b>I. QUELS RÉSEAUX SOCIAUX POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?.....</b>	<b>11</b>
<b>I.1. L'évolution des pratiques des usagers.....</b>	<b>11</b>
<i>I.1.1. Le Web 2.0 : l'internaute participant et mobile.....</i>	<i>11</i>
<i>I.1.2. La présence des usagers sur les réseaux sociaux.....</i>	<i>13</i>
<b>I.2. Les enjeux de la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux.....</b>	<b>15</b>
<i>I.2.1. Adapter sa communication et changer son image.....</i>	<i>15</i>
<i>I.2.2. Avoir un rayonnement hors les murs.....</i>	<i>16</i>
<b>I.3. Quels réseaux pour les bibliothèques ?.....</b>	<b>19</b>
<i>I.3.1. Analyse des besoins de l'établissement.....</i>	<i>19</i>
<i>I.3.2. Les réseaux sociaux à la « mode ».....</i>	<i>21</i>
<b>II. L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LES BIBLIOTHÈQUES.....</b>	<b>25</b>
<b>II.1. Une réalité sur le terrain.....</b>	<b>25</b>
<i>II.1.1. Les bibliothèques présentes sur Twitter et/ ou Facebook.....</i>	<i>25</i>
<i>II.1.2. Qui s'occupe de ces comptes aujourd'hui ?.....</i>	<i>26</i>
<b>II.2. Une réalité dans le recrutement.....</b>	<b>29</b>
<i>II.2.1. Dans les concours.....</i>	<i>29</i>
<i>II.2.2. Dans les annonces d'emploi et le recrutement.....</i>	<i>30</i>
<b>II.3. Des nouveaux outils qui demandent de nouvelles compétences.....</b>	<b>33</b>
<b>III. L'ÉVOLUTION DES FORMATIONS.....</b>	<b>37</b>
<b>III.1. Les formations proposées .....</b>	<b>37</b>
<i>III.1.1. Dans la formation initiale.....</i>	<i>37</i>
<i>III.1.2. Dans la formation technique.....</i>	<i>38</i>
<b>III.2. Les formations continues : un point central.....</b>	<b>39</b>
<i>III.2.1. L'évolution des formations continues.....</i>	<i>39</i>
<i>III.2.2. Des outils sur le Web et l'autoformation.....</i>	<i>44</i>
<b>III.3. Bibliothécaires versus Community manager ? .....</b>	<b>48</b>
CONCLUSION.....	51
SOURCES.....	53
BIBLIOGRAPHIE.....	55
TABLE DES ANNEXES.....	59
TABLE DES MATIÈRES.....	67

# INTRODUCTION

---

Véritable phénomène du 21<sup>e</sup> siècle, les réseaux sociaux sont partie prenante de notre quotidien. Toujours connectés, souvent sur des appareils nomades, notre accès à l'information est constant. Il est alors important pour les établissements culturels que sont les bibliothèques de se faire une place sur ces réseaux. Leur but : rester un des canaux de l'information récoltée par les usagers. Comme ces derniers sont aussi producteurs d'informations, ils peuvent réagir et interagir avec les professionnels via les réseaux sociaux. Une dimension tout à fait étrangère aux professionnels des bibliothèques avant ces dernières années...

Au-delà de l'aspect sociétal, l'aspect financier représente un atout pour ces établissements ne disposant pas de moyens importants pour mettre en place des plans de communication. Selon Hal Stokes, « Les médias sociaux est un domaine d'activité dans lequel vous n'avez pas besoin de dépenser plus que vos concurrents afin de les battre ». Les bibliothèques se doivent de saisir ce nouveau moyen de communication mettant à disposition des outils gratuits à large portée (sur tout le web).

Malgré un environnement favorable, les modalités de présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux sont cependant plus complexes qu'il n'y paraît. Selon Alain Lefebvre<sup>1</sup>, « Un réseau social sur le Web est un service qui est centré autour du profil de l'individu (« profil centric » donc) et qui permet d'afficher la liste des connections de cet individu (réseau de contacts ou « d'amis » du profil en question) ». Par définition donc, les réseaux sociaux sont basés sur la personne. Difficile à une entité de s'approprier cet outil. Pourtant, énormément de marques de grande distribution (Oasis<sup>2</sup> en est l'exemple le plus probant) ou autres (personnalités, artistiques ou politiques, manifestations culturelles...) ont réussi ce pari.

Depuis quelques temps déjà, les bibliothèques (municipales et universitaires) ont néanmoins essayé de s'emparer de ce créneau des réseaux sociaux. Dans ce contexte, le métier de bibliothécaire n'a de cesse d'évoluer pour s'adapter aux technologies d'écriture et d'accès à un nouveau type d'information. La question est de savoir si la profession évolue aussi facilement dans les formations qui lui sont proposées.

Selon Bertrand Calenge, « la formation est le reflet des interrogations qui traversent la nature même du métier<sup>3</sup> » : elle évolue, essaie de s'adapter au monde de l'information toujours fluctuant. La formation s'appuie aussi sur ce qui est pérenne dans le corps de métier. Beaucoup de professionnels pensaient à un effet de mode pour les réseaux sociaux, or c'est un outil de communication qui est maintenant courant en bibliothèques. « les bibliothécaires de tous types sont particulièrement avides de formation continue : selon le CNFPT, ils sont les cadres d'emploi les plus demandeurs en ce domaine<sup>4</sup>. » Cela dénote une soif d'apprendre et d'être préparé aux évolutions rapides des techniques, outils et connaissances.

Les bibliothèques sont aujourd'hui présentes sur les réseaux sociaux, mais qui sont les professionnels derrière ces comptes ? Se trouvent-ils assez formés pour représenter un établissement public avec un outil qui se veut privé et interactif ?

---

<sup>1</sup>LEFEBVRE, Alain. *Les réseaux sociaux : de Facebook aux nouveaux intranets, la généralisation des réseaux sociaux*. Paris : M21 Editions, 2008

<sup>2</sup>Page Facebook d'Oasis Be Fruit : <https://fr-fr.facebook.com/oasisbefruit>

<sup>3</sup>CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Ed. Du Cercle de la librairie, 2004.

<sup>4</sup>Op. cit.

Pour éclaircir ce point, nous avons interrogé des professionnels en poste en bibliothèques universitaires et bibliothèques municipales, afin de connaître à petite échelle la présence sur les réseaux sociaux de différents établissements et leurs modalités, mais aussi pour savoir qui est en charge de ces comptes et quelles formations ces personnes en charge ont suivies. Le but étant de déterminer si elles se sentent assez formées, et si l'offre de formation répond à leurs besoins. Nous avons également étudié l'évolution de l'offre de formation continue de l'Essib pour déterminer si elle évolue en fonction des besoins des professionnels. Enfin, nous avons étudié les offres d'emploi de 2012 et 2013 recensées par l'Essib pour découvrir si la maîtrise des réseaux sociaux est intégrée aujourd'hui dans le recrutement, et pour savoir quelles justifications de compétences sont demandées.

A l'aide de ces données, nous allons tenter de comprendre quels réseaux sociaux sont adaptés à l'utilisation des bibliothèques, et montrer que cette utilisation est d'ores et déjà une réalité de terrain. Nous verrons ensuite si les formations évoluent selon les besoins des professionnels, pour enfin nous interroger sur les limites entre le métier de bibliothécaire et celui de community manager.

# I. QUELS RÉSEAUX SOCIAUX POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?

---

## I.1. L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES DES USAGERS

Les pratiques des usagers des bibliothèques évoluent en même temps que les technologies. La consultation d'Internet est de plus en plus nomade, et la culture est à l'instantanéité (chacun peut produire du contenu ou réagir à une publication où qu'il soit). De plus, avec le web participatif, l'utilisateur est maintenant un acteur du Web, et principalement sur les réseaux sociaux. Tout cela est à prendre en compte pour une présence pertinente et pérenne des bibliothèques sur les réseaux sociaux.

### I.1.1. Le Web 2.0 : l'internaute participant et mobile

#### *Une société connectée et nomade*

Olivier Donnat, dans sa célèbre étude datant de 2008, relate ces faits : « Avec le numérique et la polyvalence des terminaux aujourd'hui disponibles, ce sont la plupart des pratiques culturelles qui convergent vers les écrans : visionnage d'images et écoute de musique bien entendu, mais aussi lecture de textes ou pratiques en amateur, sans parler de la présence désormais banale des écrans dans les bibliothèques, les lieux d'exposition et même parfois dans certains lieux de spectacle vivant... Tout est désormais potentiellement visualisable sur un écran et accessible via l'internet<sup>5</sup>. »

Aujourd'hui, le web est partout. Les zones de wifi gratuit sont omniprésentes (restaurants et bars, bibliothèques, hôtels...), et le récent passage à la connexion 4G nous permettent de rester toujours connectés, quelque soit l'endroit où nous sommes (le bus, dans un café, au boulot...) et le terminal sur lequel nous naviguons (smartphone, tablette, micro-ordinateurs...). En mettant de côté les problèmes de fracture numérique (que nous avons choisi de ne pas traiter ici), nous pouvons dire que le web est partout. Sur poste fixe comme sur appareils nomades, la société est plus connectée que jamais. L'étude de 2010 de l'Insee le montre bien :

« En dix ans, la proportion de ménages disposant d'un accès Internet à la maison est passée de 12 % à 64 %. [...] En 2010, 71 % des personnes interrogées déclarent avoir utilisé Internet au cours des trois derniers mois contre 62 % en 2008. Dans ce cas, près de 80 % l'utilisent tous les jours et 17 % l'utilisent au moins une fois par semaine. 97 % des utilisateurs quotidiens surfent depuis leur domicile contre 89 % pour les utilisateurs hebdomadaires. [...] L'ordinateur est encore le support le plus utilisé, mais de nouveaux moyens d'accès à Internet se développent. L'internet mobile s'est fortement développé durant ces deux dernières années puisque 38 % des internautes l'utilisent en 2010 contre seulement 20 % en 2008. <sup>6</sup> »

Les téléphones portables et le wifi (connexion sans fil) sont bien sûr à l'origine de cette impressionnante croissance :

« En 2010, [...] 23 % [des internautes] utilisent le wifi contre 13,5 % en 2008.<sup>7</sup> » Nous pouvons imaginer les chiffres 2014, qui doivent être bien plus élevés que ça.

---

<sup>5</sup>DONNAT, Olivier. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». In *BBF* : 2010, n° 5, p. 6-12 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> [consulté le 6 avril 2014]

<sup>6</sup>GOMBAULT, Vincent. *Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux*. Enquête Insee, 2010. [en ligne] [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=ip1340](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1340) [consulté le 6 avril 2014]

<sup>7</sup>Op. Cit.

À la vue du nombre de smartphones vendus dans le monde (plus d'un milliard en 2013<sup>8</sup>), le nomadisme de la consultation des services internet n'a pas fini de croître. Ce caractère nomade de la consultation internet reflète notre société : tout le temps connecté, l'utilisateur est avide d'informations, auxquelles il peut avoir accès très facilement via son téléphone, notamment grâce à des applications très facile d'accès et principalement gratuites. Il peut aussi réagir et créer du contenu depuis ces outils mobiles.

### *Un web participatif*

« Le paysage des pratiques amateurs a vu récemment l'émergence de nouvelles formes d'expression et de nouveaux modes de diffusion des contenus culturels auto-produits en liaison avec le développement du numérique et de l'internet. <sup>9</sup>» Olivier Donnat parle de « culture plus expressive<sup>10</sup> » : l'utilisateur peut réagir, discuter sur cette culture, et même la produire. Ainsi, beaucoup d'artistes se font aujourd'hui connaître grâce aux réseaux sociaux et aux plate-formes participatives (principalement sur Youtube ; dernièrement, les chanteurs Lorde et Christine and the Queens se sont fait connaître de cette façon). Certaines figures populaires se retrouvent propulsées par les internautes eux-mêmes, qui sont donc maintenant partie prenante de la culture, puisque ce sont eux qui choisissent de propulser un artiste ou une information.

Ainsi, « le public n'est plus seulement récepteur, il est devenu relais et émetteur, renforçant, ainsi son pouvoir. Ce consommateur, autrefois simple cible marketing, peut désormais donner son avis, faire et défaire un succès, recommander ou non, s'organiser et exiger<sup>11</sup>. » Il n'y a plus de schéma émetteur/récepteur dans notre société : toute personne connectée réceptionne de l'information, mais en produit également, notamment via les réseaux sociaux, qui sont des plateformes de publications très simples. Le Web participatif a fait de tous les internautes des auteurs : c'est l'ère du web 2.0, terme employé pour la première fois par Tom O'Reilly en 2004.

Concept lancé par les blogs et les wiki, le web participatif est maintenant à son apogée avec les réseaux sociaux. En effet, là où la publication de contenu peut parfois être compliquée sur les blogs et les wikis (pour pouvoir diffuser un contenu correct, ces outils demandent un minimum de savoir-faire informatique), les réseaux sociaux ne demandent pas de connaissances particulières. Une fois inscrit, l'internaute peut publier ses pensées, ses sentiments, partager de l'information en un clic (« j'aime », « partager », « retweeter »...).

C'est ce qu'affirme Johanna Vogel dans son mémoire *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* : « Grâce à des outils simplifiés qui gommant l'exigence d'un savoir technique, l'Internaute peut publier du contenu sur ses propres pages comme sur celles d'autres personnes. Il peut personnaliser un grand nombre d'applications. Il devient co-auteur et même codéveloppeur. Le rapport unilatéral descendant qui l'unissait aux gestionnaires de sites recule en faveur d'une logique d'intelligence collective. <sup>12</sup> »

---

<sup>8</sup>ROUSSEAU, Yann. « Plus d'un milliard de smartphones écoulés en 2013 ». In *Les echos* [en ligne] <http://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/0203273538351-plus-d-un-milliard-de-smartphones-ecoules-en-2013-646066.php> [consulté le 10 avril 2014]

<sup>9</sup>DONNAT, Olivier. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». In *BBF* : 2010, n° 5, p. 6-12 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> [consulté le 6 avril 2014]

<sup>10</sup>Op. Cit.

<sup>11</sup>WELLHOF, Thierry (dir.), *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les médias sociaux sans jamais oser le demander...* Wellcom [en ligne] <http://www.wellcom.fr/guidesocialmedia/guide2012/guide-medias-sociaux.pdf> [consulté le 6 avril 2014]

Nous sommes donc dans un web participatif, où le schéma communicationnel n'est pas qu'ascendant : l'internaute réagit à l'information, et en produit également. Ainsi, de nombreux sites développent ces fonctionnalités de réseautage, et certaines plate-formes sont dédiées à ces pratiques, comme les réseaux sociaux, sites uniquement ciblés sur la production de contenu par leurs utilisateurs.

### **I.1.2. La présence des usagers sur les réseaux sociaux**

Olivier Donnat, dans son étude de 2008, insiste sur le fait que les usagers les plus réguliers des outils web sont aussi des personnes très présentes dans le monde culturel (de façon professionnelle ou personnelle) :

« En effet, si une forte durée d'écoute de la télévision était en général associée à un faible niveau de participation à la vie culturelle, il n'en est pas du tout de même pour l'internet qui concerne prioritairement les catégories de population les plus investies dans le domaine culturel.<sup>13</sup> »

Les internautes sont majoritairement des personnes qui sont investies dans le milieu culturel, donc des personnes qui fréquentent ou qui sont susceptibles de fréquenter des bibliothèques : en d'autres termes, ce sont nos usagers !

Des usagers qui sont nomades et accèdent à de l'information principalement sur leurs téléphones, nous l'avons vu. Ainsi, selon le site [lesapplicationsandroid.fr](http://lesapplicationsandroid.fr)<sup>14</sup>, les applications les plus téléchargées en France en 2013 (iOS et Android combinés) sont :

1. Facebook
2. Skype
3. Shazam
4. Facebook Messenger
5. Deezer
6. Youtube
7. Instagram
8. Snapchat
9. Adobe Reader
10. WhatsApp Messenger

Nous pouvons donc observer que 4 réseaux sociaux se placent dans ce classement (Facebook, Youtube, Instagram et Snapchat), avec toujours Facebook en tête. Nos usagers sont donc bien présents sur les réseaux sociaux, et beaucoup de façon nomade grâce à ces applications.

Depuis 2007, la progression de l'utilisation des réseaux sociaux dans la population française est constante. Selon une enquête menée par l'Observatoire des réseaux sociaux en 2013, « Facebook, YouTube et Twitter demeurent les réseaux sociaux les plus connus

---

<sup>12</sup>VOGEL, Johanna. *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>13</sup>DONNAT, Olivier. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». In : *BBF*, 2010, n° 5, p. 6-12 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> [consulté le 6 avril 2014].

<sup>14</sup>Site [les applications android.fr](http://lesapplicationsandroid.fr). *Le classement des applications les plus téléchargées en France*, 2014 [en ligne] <http://www.lesapplicationsandroid.fr/2014/02/classement-les-applications-les-plus-telechargees-en-france-en-2013/> [consulté le 31 mars 2014]

par les internautes Français. Ce podium n'a pas évolué depuis 2011<sup>15</sup>. » Au total, 86 % des internautes se disent membres d'au moins un réseau social et en moyenne, un internaute serait membre de 4,5 réseaux sociaux.<sup>16</sup> Facebook compte 63 % d'inscrits, dont 81 % se connectent au moins une fois par semaine. Ces statistiques sont assez impressionnantes, et montrent bien que nos usagers (réels et potentiels) sont bel et bien présents sur les réseaux sociaux.

Selon GuideSocialMedia.com, « C'est leur facilité d'accès qui les rend populaires. Ils font également appel au plaisir d'interagir avec les autres. Au cours de ces dernières années, le web s'est largement démocratisé [...] ce qui a fondamentalement modifié nos manières de consommer l'information. D'autre part, les évolutions techniques ont permis l'émergence de services faciles d'accès et rapidement assimilables, tels que les réseaux sociaux ou les blogs. Très vite, les utilisateurs se sont appropriés ces outils pour se rapprocher et se constituer des réseaux de contacts et d'amis et ainsi faciliter l'échange social.<sup>17</sup> »

Notre société est connectée sur les réseaux sociaux. Ainsi, nous pouvons nous demander « pourquoi être sur FB pour une bibliothèque ? Réponse simple : une partie de nos usagers l'utilisent<sup>18</sup> ». En effet, nul ne peut ignorer ces chiffres de connexion et d'inscription aux réseaux sociaux. Les usagers et usagers potentiels des bibliothèques sont présents sur ces plateformes. Et comme « la bibliothèque d'aujourd'hui n'est plus centrée sur les collections, mais sur ses usagers<sup>19</sup> », elle doit se placer où ceux-ci peuvent la voir. Nos usagers sont présents sur ces réseaux sociaux, et certains d'entre eux les utilisent quotidiennement. Il est donc de notre devoir de les investir pour être « là où le public passe<sup>20</sup> ».

---

<sup>15</sup>IFOP, *Observatoire des réseaux sociaux*. 2013 [enquête en ligne] [http://www.ifop.com/media/poll/2436-1-study\\_file.pdf](http://www.ifop.com/media/poll/2436-1-study_file.pdf) [consulté le 31 mars 2014]

<sup>16</sup>Op. Cit.

<sup>17</sup>WELLHOF, Thierry (dir.), *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les médias sociaux sans jamais oser le demander...* Wellcom [en ligne] <http://www.wellcom.fr/guidesocialmedia/guide2012/guide-medias-sociaux.pdf> [consulté le 6 avril 2014]

<sup>18</sup>QUEYRAUD, Franck. « A quoi peut bien servir un réseau social en bibliothèque ? L'exemple de Facebook... ». in *La mémoire de Silence* [En ligne] <http://memoire2silence.wordpress.com/2010/01/07/a-quoi-peut-bien-servir-un-reseau-social-en-bibliotheque-1%E2%80%99exemple-de-facebook> [consulté le 6 avril 2014]

<sup>19</sup>DUJOL, Lionel. « La bibliothèque, un plus pour le web social ». In : *La bibliothèque apprivoisée* [En ligne]. <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/02/23/la-bibliotheque-un-plus-pour-le-web-social> (consulté le 3 mars 2014)

<sup>20</sup>MAUREL, Lionel. « Être là où le public passe », in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin 2010 [en ligne] <http://www.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe> [Consulté le 3 mars 2014]

## **I.2. LES ENJEUX DE LA PRÉSENCE DES BIBLIOTHÈQUES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

Les enjeux sont divers mais tous très probants. Nous l'avons vu, il est question d'être présent là où les internautes, et donc notre public, est aussi présent. Pour se faire connaître, et ainsi leur faire part de nos actions, que ce soit dans les murs ou hors de ceux-ci.

De plus, cela s'inscrit dans une évolution du modèle des bibliothèques. Souvent vues comme des établissements austères, elles ont tout à gagner à emprunter le tournant du web participatif pour redorer leur blason. C'est l'avis donné par Marc Maisonneuve :

« La bibliothèque ne doit pas simplement changer ses outils, son offre de ressources et son offre de services, il lui faut également modifier la représentation que se font d'elle de nombreux Français, jeunes et moins jeunes<sup>21</sup>. » Les réseaux sociaux sont un outil pour contribuer à changer l'image des bibliothèques, auprès des jeunes et autres : interactions, quizz... Les réseaux sociaux offrent beaucoup de possibilités aux bibliothèques, qui se voient offrir un moyen de modifier leur image.

### **I.2.1. Adapter sa communication et changer son image**

En tant que professionnels de l'information, nous nous devons d'adapter notre communication aux nouveaux usages dont nous avons parlé précédemment. Nomadisme, connexion permanente et production de contenu... Aujourd'hui, les outils de communication mis en place dans les années 2005 ne sont plus suffisants, comme l'explique bien Romain Gaillard : « Les portails et newsletter représentent une sorte de communication à l'ancienne qui n'est parfois pas transportable sur les mobiles, alors que les usages avec ces appareils se développent dans la population<sup>22</sup> ». Il nous faut un moyen pour rester connectés à ces internautes nomades, et les réseaux sociaux nous offrent une solution.

De plus, les réseaux sociaux forment un créneau publicitaire et informationnel qui a été investi par une grande majorité d'entreprises et de structures : « Les grandes marques, les stars de la chanson, du cinéma voire de l'opéra ont envahi les réseaux sociaux ainsi que la plupart des établissements à vocation culturelle comme les musées, les grandes bibliothèques, mais aussi les établissements d'enseignement supérieur<sup>23</sup> ». C'est une logique commerciale que les bibliothèques ont encore du mal à adopter, mais qui est nécessaire pour renouveler l'image des établissements et faire évoluer les infrastructures en même temps que les technologies et les pratiques des usagers qui en découlent. Hervé Le Crosnier, maître de conférences à l'Université de Caen, affirme que « les bibliothèques doivent occuper l'espace du Web et y préciser leur rôle pour offrir des services inventifs et alternatifs de ceux des acteurs commerciaux »<sup>24</sup>.

Le point central pour les bibliothèques en terme de communication est de modifier leur image : les outils tels que les réseaux sociaux contribuent à cela. Ils donnent une image

---

<sup>21</sup> MAISONNEUVE, Marc. « Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public ». In *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2009.

<sup>22</sup> GAILLARD, Romain. « Réseaux sociaux et bibliothèques : Paris livre son expertise ». In *ActuaLitté.com* [en ligne] <http://www.actualitte.com/bibliotheques/reseaux-sociaux-et-bibliotheques-paris-livre-son-expertise-43955.htm> [consulté le 10 janvier 2014]

<sup>23</sup> GALVANI, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>24</sup> VOGEL, Johanna. *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

moderne et plus sympathique : le ton de publication est beaucoup moins informel, et l'engagement du personnel des bibliothécaires se fait ressentir.

Selon Magalie Le Gall bibliothécaire d'État à la Bibliothèque Universitaire de Versailles Saint-Quentin, investir les réseaux sociaux est pour les bibliothèques « l'occasion rêvée de changer sa façon de communiquer avec les usagers<sup>25</sup> ». Comme l'outil est collaboratif, il est en tout différent de la communication verticale normalement mise en place dans les bibliothèques (sites Internet non collaboratifs, flyers et dépliants, affiches...). Ainsi, les réseaux sociaux sont « des outils de dissémination de l'information institutionnelle qui s'inscrivent dans une stratégie de communication afin de faire mieux connaître l'institution et donner une image moderne de la bibliothèque et de ses agents. Un indéniable levier d'audience et de notoriété<sup>26</sup>. »

C'est le cas pour les usagers effectifs de la bibliothèque, mais aussi pour les usagers potentiels, ou bien tout simplement pour les internautes. En effet, le web participatif est ouvert à tous. En plus de changer l'image des bibliothèques, le web social permet à celle-ci d'avoir un rayonnement hors les murs très important.

### **I.2.2. Avoir un rayonnement hors les murs**

Le web est une interface qui a un rayonnement beaucoup plus important qu'une communication basique. Déjà, un site internet peut être consulté par des internautes qui ne sont pas du tout usagers de la bibliothèque. Mais c'est une pratique sûrement rare, puisque les sites internet des bibliothèques sont souvent figés, et donnent principalement des informations pratiques (adresse, horaires d'ouverture...), uniquement pertinentes pour les usagers physiques. C'est quelque chose qui a été révolutionné par les blogs il y a maintenant quelques années, avec pour pionnier le blog Everitouthèque<sup>27</sup> du réseau des médiathèques de Romans. D'abord destiné à expliquer les ficelles du métier de bibliothécaire, le blog est ensuite devenu un outil de communication sur les fonds proposés. Un véritable outil de médiation numérique, qui n'a cessé de rayonner sur le web. Ainsi, les conseils en matière de livres/films/CD sont connus et consultés par des internautes extérieurs<sup>28</sup>, qui ne sont pas du tout des usagers des médiathèques de Romans ; la bibliothèque et le travail des professionnels ont donc un rayonnement hors les murs. Avec des critiques et des conseils qui peuvent intéresser tous les internautes, les bibliothèques ont un tout autre rayonnement. Les médiathèques du Pays de Romans ont continué sur cette idée en créant une page Facebook autour d'une communauté (en l'occurrence les fans de la BD) et non pas un compte de bibliothèque (qui existe aussi, mais indépendamment de celui-ci).

---

<sup>25</sup>LE GALL, Magalie. *Blog de chantier et pages Facebook : de nouvelles pratiques de communication pour un nouveau rapport à l'utilisateur*. Juillet 2013 [en ligne] <http://fr.slideshare.net/magalielegall/nancy-magalielegall-juillet2013> [consulté le 3 mars 2014]

<sup>26</sup>DUJOL, Lionel. « La bibliothèque, un plus pour le web social ». In : *La bibliothèque approuvée* [En ligne]. <http://labibapprouvée.wordpress.com/2011/02/23/la-bibliotheque-un-plus-pour-le-web-social> [consulté le 3 mars 2014]

<sup>27</sup>Blog Everitouthèque des Médiathèques du Pays de Romans [en ligne] <http://everitouthèque.viabloga.com/>

<sup>28</sup>DUJOL, Lionel. « Médiateur numérique des collections », in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin 2010 [en ligne] <http://fr.slideshare.net/Bibliolab/je-100111-l-dujol> [consulté le 3 mars 2014]



Le compte Facebook « Médiabédé » des médiathèques du Pays de Romans<sup>29</sup>.

Ainsi, « Un compte [sur un réseau social] peut être orienté selon le contenu et non les relations<sup>30</sup> ». C'est le même principe appliqué par la BnF, qui recense à ce jour 7 pages Facebook, selon les centres d'intérêts des utilisateurs :

- La page officielle de la Bibliothèque Nationale de France. Contenu : actualités culturelles, travaux, quizz... Elle comptabilise 37 691 mentions « j'aime » ;
- La page officielle de Gallica, la bibliothèque numérique de la BnF. Contenu : réponse aux problèmes techniques des lecteurs, partage de gravures, concours... Elle comptabilise 68 853 mentions « j'aime » et 21 494 followers sur Twitter ;
- La page de la salle Haut-de-jardin, destiné aux usagers de la bibliothèque. Contenu : principalement la vie de la bibliothèque (fermetures...). Elle comptabilise 1 277 mentions « j'aime », ce qui n'est pas beaucoup en comparaison des autres comptes. Mais cela est en adéquation avec son public, puisqu'elle s'adresse presque exclusivement aux usagers de la salle ;
- La page du Centre national pour la littérature jeunesse. Contenu : propositions de lectures jeunesse en lien avec l'actualité. Elle comptabilise 2 140 mentions « j'aime » ;
- La page Classes BnF s'adresse aux professionnels du corps enseignant, ainsi qu'aux élèves et parents d'élèves. Contenu : actualités et conseils de lecture. Elle comptabilise 1 552 mentions « j'aime » ;
- La page de la Bibliothèque numérique des enfants. Contenu : conseils de lecture, quizz et informations sur la bibliothèque numérique, tout cela sur un ton familier (tutoiement), qui s'adresse donc aux enfants. Elle comptabilise 5 502 mentions « j'aime » ;
- La page Arlequin du département des Arts du spectacle. Contenu : partage d'archives, actualités du monde du spectacle. Elle comptabilise 1 725 mentions « j'aime »<sup>31</sup>.

La BnF a donc mis en place plusieurs compte selon les contenus et des communautés d'intérêt, et selon les besoins des usagers qui consultent ces réseaux sociaux ; un bel exemple de médiation hors les murs.

<sup>29</sup>Page Facebook Médiabédé Pays de Romans <https://www.facebook.com/mediabede>

<sup>30</sup>QUEYRAUD, Franck. « A quoi peut bien servir un réseau social en bibliothèque ? L'exemple de Facebook... ». in *La mémoire de Silence* [En ligne] <http://memoire2silence.wordpress.com/2010/01/07/a-quoi-peut-bien-servir-un-reseau-social-en-bibliotheque-1%E2%80%99exemple-de-facebook> [consulté le 6 avril 2014]

<sup>31</sup>Site de la BnF avec le lien vers les 7 comptes Facebook : <http://www.bnf.fr/fr/outils/a.facebook.html>

Ainsi, les réseaux sociaux « touche[nt] un large public, notamment jeune, et même un public qui n'est pas usager mais qui peut suivre sur le web, une communauté culturelle sur le web<sup>32</sup>. » La bibliothèque ne s'adresse plus qu'à ses usagers, et peu créer de vrais communautés de partage.

Lors de notre enquête menée auprès de professionnels de bibliothèques<sup>33</sup>, ces derniers étaient formels : pour eux, les réseaux sociaux sont désormais des outils de communication incontournables. Ainsi, 100 % des répondants à notre enquête ont répondu positivement à la question « Pensez-vous que les réseaux sociaux sont aujourd'hui indispensables à une bonne médiation en bibliothèque ? ». Voici des exemples de réponses :

- Mathias Paré, bibliothèque municipale de Beaune : « Totalemment ! C'est le principe de "bibliothèque hors les murs" mais sans bouger de notre chaise ! Désormais la Bibliothèque se doit d'aller vers les usagers/non-usagers et non plus attendre qu'ils viennent à elle... »
- Anne Baudot, directrice de pôle (bibliothèques municipales d'Echirolles) : « Oui, ils font partie de l'arsenal de communication qui permet de toucher un maximum de publics, et donc nécessaires à la médiation. »
- Magalie Le Gall, Bibliothécaire d'Etat adjointe à la responsable de la BU de Versailles et responsable des services aux publics, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines : « Oui, particulièrement dans le cas d'une BU. Lors de nos plages de service public, nous avons longtemps constaté que les étudiants qui se connectaient sur les PC allaient immédiatement sur Facebook. Cette pratique massive nous a donné un bon argument pour nous créer une présence sur le RS car nous avons vu que nous avions là un moyen de toucher notre public cible (18-25 ans). »

Certains professionnels restent tout de même plus réservés. Selon Lionel Dujol, le terme « indispensable » est trop fort. Pour lui c'est une « animation de communauté » qui est indispensable, quelle que soit la forme qu'elle prenne et les outils utilisés pour la mettre en place.

Ce panorama de réflexions autour des réseaux sociaux en bibliothèques tend à nous assurer que la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux est aujourd'hui incontournable. Mais cette présence est toutefois complexe, de part le statut des bibliothèques (établissements publics dépendants strictement d'une hiérarchie) et la richesse des réseaux. Sur quels réseaux est-il pertinent de s'inscrire, et à quelles conditions ? Des questions que se posent tous les professionnels.

---

<sup>32</sup>LECLERCQ, Natacha. *Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2011

<sup>33</sup>Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

### I.3. QUELS RÉSEAUX POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?

L'enjeu de la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux : d'être présentes là où le sont leurs usagers (effectifs et potentiels). Mais cette inscription sur les réseaux sociaux ne doit pas être irréfléchie. Pour qu'elle soit pertinente, il faut connaître l'offre de ces outils, et établir ceux qui répondent le plus aux besoins de l'établissement pour pouvoir l'intégrer au mieux dans le plan de communication et la médiation de l'établissement.

#### I.3.1. Analyse des besoins de l'établissement

Avant tout projet de mise en place d'un compte sur un réseau social, il faut pouvoir savoir : pourquoi s'inscrire ? Que voulons-nous y publier ? À quelle fréquence ? Nous l'avons vu, l'objectif est de gagner en visibilité. Un compte mort ne sert en rien à une bibliothèque, et dessert même son image.

Selon la très récente étude Canopé<sup>34</sup>, il faut choisir les réseaux sociaux selon les publics qui utilisent ce réseau, quels usages pourrait en faire la bibliothèque, et les conditions d'utilisation du réseau social. Il faut donc se mettre d'accord sur le contenu que l'on veut diffuser : « Les réseaux sociaux n'ont pas vocation de valoriser une institution mais de susciter des interactions auprès d'internautes qui ont des identités communes. Être présent sur le web social signifie de publier des contenus qui ne soient pas spécifiques à la vie de la bibliothèque, mais partagés par le plus grand nombre.<sup>35</sup> » Ce n'est pas vraiment le cas pour toutes les bibliothèques. En effet, certaines utilisent leurs comptes de réseaux sociaux principalement pour correspondre avec les usagers sur la vie pratique de la bibliothèque :

Exemples de posts de la BU Droit-Lettres de Grenoble (destinés aux usagers)<sup>36</sup>



<sup>34</sup>AUGEREAU Pierre-Marie, ENGEL Cyrille, GAILLARD Romain [et.al.] *Les réseaux sociaux sociaux en bibliothèque de lecture publique – Etude comparative*. Paris : Benchmark, Juillet 2014. [en ligne] [http://www.lemotif.fr/fichier/motif\\_fichier/516/fichier\\_fichier\\_etude\\_reseaux\\_sociaux\\_bibliotheques.pdf](http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/516/fichier_fichier_etude_reseaux_sociaux_bibliotheques.pdf) [consulté le 10 juillet 2014]

<sup>35</sup>DUJOL, Lionel. « La bibliothèque, un plus pour le web social ». In : *La bibliothèque approuvée* [En ligne]. <http://labibapprouvee.wordpress.com/2011/02/23/la-bibliotheque-un-plus-pour-le-web-social> [consulté le 3 mars 2014]

<sup>36</sup>Page Facebook de la BU Droit-Lettres de Grenoble <https://www.facebook.com/bu.grenoble.droit.lettres>

C'est un usage comme un autre des réseaux sociaux, qui se justifie : la bibliothèque connaît ses amis/followers, son public, et choisi d'apporter une offre qui leur est pertinente. Dans le cas de la BU Droit-Lettres de Grenoble, des étudiants présents sur les réseaux sociaux et qui ont un intérêt pratique de suivre la bibliothèque (horaires d'ouverture, fermeture occasionnée...). Le compte a d'ailleurs été mis en place lors des gros travaux de rénovation de 2011 pour informer les usagers sur leur avancement et les gênes occasionnées (fermeture de certaines salles, travaux bruyants, etc). Ainsi, les bibliothécaires utilisent ce compte comme une annexe du site web de la BU, où ils peuvent utiliser un ton un peu moins formel.

Certains professionnels prennent le parti de comptes thématiques, comme les bibliothécaires de Grenoble spécialisés en musique de Grenoble qui ont monté 2 pages Facebook : la page Bmol<sup>37</sup> (en complément d'un blog), et la page Bmol équipe, au ton moins institutionnel, plus personnel.



Leurs publications : partage de coups de cœur, mais surtout découverte de la scène locale, aussi compte-rendus de festivals... Nous pouvons voir que les interfaces sont très différentes, l'une institutionnelle (le logo des bibliothèques municipales de Grenoble revisité), l'autre avec des photos plus personnelles, représentant presque personnellement l'équipe.

Nous voyons donc bien que chaque usage dépend du contexte et des besoins de l'établissement. Franck Queyraud le signale :

« La page FB de la bibliothèque est une annexe du site de la bibliothèque et parfois son site unique quand la bibliothèque n'a pas de site. Dès lors, se retrouvent sur la page : informations pratiques (horaires, tarifs), activités et annonces d'événements

<sup>37</sup>Pages Facebook de Bmol et Bmol équipes <https://www.facebook.com/pages/Bmol-Biblioth%C3%A8que-Musicale-On-Line/120884527940069>; <https://www.facebook.com/bmol.grenoble?fref=ts>

(conférences, ateliers), diaporama d'images, articles des bibliothécaires<sup>38</sup>. » Il faut donc que les bibliothécaires choisissent les outils et leur mode de fonctionnement en fonction des besoins. Cela peut être tout à la fois, mais il est important de garder une cohérence dans la publication (rythme, sujets...). C'est pour cela qu'il est important d'être formé et d'avoir des outils à disposition.

Selon les besoins en communication de la bibliothèque, certains réseaux sociaux se prêtent plus à la publication que d'autres. Au jour d'aujourd'hui, les réseaux sociaux les plus connus chez les internautes (dont les professionnels) sont Facebook et Twitter, et c'est là que l'on retrouve le plus de comptes d'établissements. Les professionnels se tournent vers les plus connus, car c'est là que les usagers sont le plus souvent susceptibles d'être présents, mais aussi pour question de praticité (ils connaissent l'univers et l'interface). Mais le monde des réseaux sociaux est un univers en perpétuelle mutation, et les réseaux à la mode hier peuvent très bien disparaître et laisser leur place à d'autres aujourd'hui... De nouveaux réseaux sont en pleine explosion auprès des internautes. Est-il pertinent pour les bibliothèques de les investir ? Des bibliothèques d'autres pays s'essaient déjà à ces outils.

### **I.3.2. Les réseaux sociaux à la « mode »**

Certaines bibliothèques se sont déjà essayées à des outils de communication plus ciblés, comme par exemple Flickr dans les bibliothèques de Toulouse pour mettre en avant leur fond graphique patrimonial, et Youtube comme la chaîne Parisbibliothèques qui retrace en petits films les événements et animations des différentes médiathèques de la ville. Mais ces exemples restent des exceptions, et ne sont pas toujours très bien suivies par les internautes.

En revanche, de nouveaux outils sont aujourd'hui en pleine expansion auprès des usagers, et ils commencent à être utilisés par les bibliothèques à l'étranger, qui testent ces nouveautés pour une utilisation plus ou moins pérenne.

#### ***Instagram***

Instagram est une application, ce qui implique qu'elle n'est vraiment utilisable que sur smartphone. C'est donc un réseau de partage de photos (et plus récemment, il est possible de partager de petites vidéos) instantanées, dans une volonté de capturer l'instant et le partager avec ses followers. « Avec plus de 200 millions d'utilisateurs, Instagram est LE réseau social du moment, celui sur lequel il est bon d'être vu<sup>39</sup>. » : un service à la « mode », donc. La question est de savoir si les bibliothèques peuvent établir une offre pérenne dessus, et intégrer cet outil à une vraie démarche de médiation.

Les bibliothèques commencent tout doucement à s'emparer de l'outil, comme la New York Public Library, qui a ouvert son compte en mars dernier<sup>40</sup>. Elle y partage des photos de vieilles notices bibliographiques accompagnées de recommandations de lecture, y relaie ses dernières campagnes de publicité... Et y organise des concours, comme de demander à ses usagers de prendre des photos d'eux avec le tag #ireadeverywear (la photo est ensuite relayée sur le site), ou des rébus en « emojis » (un type de smiley sur smartphone) pour faire deviner le titre d'un livre.

---

<sup>38</sup>QUEYRAUD, Franc. « A quoi peut bien servir un réseau social en bibliothèque? L'exemple de Facebook... » in *La mémoire de silence* [en ligne] <http://memoire2silence.wordpress.com/2010/01/07/a-quoi-peut-bien-servir-un-reseau-social-en-bibliotheque-1%E2%80%99exemple-de-facebook/> [consulté le 6 mai 2014]

<sup>39</sup>CAMARA, Sharaon. « Instagram, véritable outil de communication pour les bibliothèques » in *Archimag*. [en ligne] <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2014/05/02/instagram-outil-communication-bibliotheques> [consulté le 10 mai 2014]

<sup>40</sup>Compte Instagram de la NYPL <http://instagram.com/nypl>



Le réseau des Bibliothèques publiques de Montréal<sup>41</sup> ont elles aussi investi cet outil, à travers lequel elles relatent les différents événements mis en place dans le réseau, et aussi l'avancement de la rénovation ou la création de bibliothèques dans la veine de la « bibliothèque troisième lieu ».



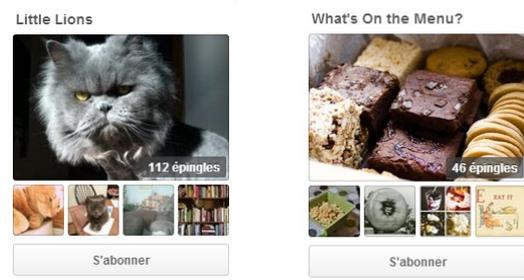
Instagram semble un outil assez ludique, beaucoup apprécié par les internautes et que les professionnels des bibliothèques aimeraient investir. Mais ce genre de réseau social est encore plus participatif, puisqu'exclusivement destiné aux supports nomades. Il faut donc des bibliothécaires équipés en smartphones pour pouvoir alimenter le compte, qui doit avoir une fréquence de publication qui s'apparente à celle de Twitter (quotidiennement très souvent). Il n'y a pas à notre connaissance de bibliothèque française qui ait tenté l'expérience à ce jour.

<sup>41</sup> Compte Instagram des Bibliothèques publiques de Montréal : <http://instagram.com/bibliomontreal>

## *Pinterest*

Pinterest est un réseau social qui permet « d'épingler » sur son interface des photographies en les classant par centres d'intérêt et en les partageant avec les autres internautes.

Inventé en 2010, ce réseau est, comme Instagram, l'un des plus montants de ces dernières années. Ainsi, le réseau des bibliothèques publiques de New York<sup>42</sup> s'est aussi créé un compte, sur un ton plutôt humoristique, où nous retrouvons des tableaux qui partagent la vie de la bibliothèque (animations, cadeaux souvenir...) mais aussi des choses plus surprenantes comme :



En France aussi, ce réseau se développe petit à petit. Ainsi, la bibliothèque numérique Gallica partage sur cette plateforme de photos une partie de ses fonds, regroupés en 44 tableaux<sup>43</sup>. La bibliothèque de l'INSA Lyon<sup>44</sup> a également un compte, dans lequel nous retrouvons des portraits de diplômés, des photos des portes ouvertes ou encore l'évolution de leur logo...

Ce sont donc des pratiques qui tendent à se développer. Mais cela reste minoritaire en France, et ces nouveaux réseaux sociaux s'accompagnent avec certaines contraintes que des professionnels peuvent avoir du mal à affronter : manque de matériel adéquat (nous l'avons vu, un outil comme Instagram exige d'avoir en sa possession un smartphone pour une mise à jour régulière), ou encore les droits d'auteur et de diffusion des images (pour la diffusion ou le suivi des photos sur ces réseaux qui se basent uniquement sur les images).

D'autres réseaux sociaux sont en train de se développer dans le monde de la documentation ; mais Facebook reste encore le premier réseau social dans le monde. Quant à Twitter, il reste l'outil incontournable des plateformes de blogging rapide. Ces deux réseaux étant les plus utilisés par les bibliothèques et par les internautes à ce jour, c'est sur eux que nous allons concentrer notre analyse.

<sup>42</sup> Compte Pinterest de la NYPL <http://www.pinterest.com/nypl/>

<sup>43</sup> Compte Pinterest de Gallica <http://www.pinterest.com/gallicabnf/>

<sup>44</sup> Compte Pinterest de l'INSA Lyon <http://www.pinterest.com/insadelyon/>

## II. L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LES BIBLIOTHÈQUES

---

« Le développement rapide et le succès massif rencontrés par les plateformes de réseaux sociaux ont conduit de nombreuses institutions à caractère culturel et de nombreuses bibliothèques à investir ce terrain, à en faire un des outils de promotion de leurs services ainsi qu'un nouveau mode d'accès aux collections<sup>45</sup>. » Ainsi, les professionnels du milieu ont de plus en plus pris conscience de l'importance qu'ont les réseaux sociaux dans notre société, et de l'importance des bibliothèques d'y paraître. Ces dernières ont donc investi le terrain ces dernières années, principalement sur Twitter et Facebook.

### II.1. UNE RÉALITÉ SUR LE TERRAIN

Le nombre d'articles de blogs et de mémoires Enssib traitant du sujet des réseaux sociaux n'a cessé d'augmenter ces dernières années, preuve que c'est un sujet qui constitue une réelle interrogation chez les professionnels et dans le monde des bibliothèques. Ces dernières sont belles et bien présentes sur les réseaux sociaux, mais avec des modalités différentes.

#### II. 1.1. Les bibliothèques présentes sur Twitter et/ ou Facebook

Le monde des réseaux sociaux est très mouvant : un compte actif peut ne plus l'être le lendemain. De plus, un compte actif n'est pas forcément alimenté, il peut être « mort » (c'est-à-dire que les professionnels ne l'alimentent plus) mais toujours accessible. Il est donc assez difficile de faire un état des lieux de la présence des bibliothèques municipales et universitaires sur Facebook et Twitter. Comme ce n'est pas le but de notre étude, nous avons décidé de nous baser sur le site [www.bibliopedia.fr](http://www.bibliopedia.fr), qui propose une vision globale des comptes de réseaux sociaux de bibliothèques françaises, et qui est mis à jour régulièrement. Ainsi, les comptes recensés à ce jour sur Bibliopedia sont les suivants :

Type d'établissement	Nombre de comptes Twitter	Nombre de comptes Facebook
Bibliothèques universitaires	19	138
Bibliothèques municipales	27	294
Total	46	432

Force est de constater que « les bibliothèques de lecture publique sont plus présentes sur les réseaux sociaux que les bibliothèques d'enseignement supérieur<sup>46</sup> », constat que faisait déjà Walter Galvani dans son mémoire d'étude en 2010. Pourtant, selon Magalie Le Gall, les réseaux sociaux sont indispensables pour la médiation « surtout dans le cas d'une BU<sup>47</sup> ». Cet écart tend à se réduire

---

<sup>45</sup>GALVANI, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>46</sup>LECLERCQ, Natacha. *Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2011

<sup>47</sup>Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

aujourd'hui ; les bibliothécaires prennent conscience de la nécessité pour leur établissement d'investir au moins un réseau social.

Ainsi, c'est un fait : les bibliothèques françaises sont présentes sur Twitter et Facebook. Ce constat amène des interrogations : qui s'occupe de ces comptes aujourd'hui ? Cette compétence fait-elle maintenant partie du métier de bibliothécaire ? C'est ce à quoi nous avons voulu répondre à travers notre enquête.

## **II.1.2. Qui s'occupe de ces comptes aujourd'hui ?**

### *Une domination de la catégorie A*

Les personnes qui sont derrière ces comptes sont principalement des professionnels qui ont un intérêt personnel pour ces outils, souvent c'est eux-même qui sont à l'initiative de la création d'un compte. Lors de notre enquête<sup>48</sup> auprès de professionnels, cette hypothèse s'est vérifiée : beaucoup des personnes interrogées sont à l'origine de la présence de leur établissement sur les réseaux sociaux. Ils mobilisent ainsi des compétence, qui parfois ne sont pas explicitées, et qui parfois sont écrites dans la fiche de poste.

C'est souvent ce qui ressort des témoignages :

- Guillemette Trognon (catégorie A à la bibliothèque INSA Lyon) : « j'ai commencé seule puis j'ai créé récemment un petit groupe pour travailler avec Facebook et Pinterest »
- Mathias Paré, (catégorie B bibliothèque municipale de Beaune) : « Utilisation de Facebook et Twitter en plus du site internet pour relayer nos actualités. Le directeur de la bibliothèque reste responsable des publications mais plusieurs agents publient sur la page. »
- Magalie Le Gall, (catégorie A Bibliothèque universitaire de Versailles) : « Nous sommes deux catégories A à en être responsables : Dorothée Camus à Saint-Quentin-en-Yvelines et moi-même à Versailles » (4 pages Facebook et des comptes professionnels).
- David Benoist, (catégorie A, conservateur chargé de mission Web à la bibliothèque interuniversitaire de Santé, Paris) : « Je suis responsable, épaulé par 6 collègues. »
- Lionel Dujol, (catégorie A, médiathèques Pays de Romans) : « Nous avons une page Facebook et un compte Twitter institutionnels qui sont animés par les responsable de la médiation numérique adulte et jeunesse »
- Marine Vandermeiren, (catégorie A, Responsable du Développement des collections LSH, Responsable de la communication externe Bibliothèque universitaire de Marne-La-Vallée) : Ouverture au 1er septembre d'une page Facebook. C'est la responsable de la communication, en l'occurrence moi, qui s'en occupe en lien avec la responsable de la page web. »

---

<sup>48</sup>Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

Lors de notre enquête, nous avons pu constater que ce sont les professionnels qui sont catégorie A qui sont bien souvent à l'origine de ces comptes, et qui en gèrent l'évolution (ou bien qui gèrent l'équipe qui en est en charge).

Mais cela ne s'affirme pas dans notre étude des offres d'emploi, que nous avons réalisée sur les offres 2012-2013 recensées par l'Enssib. En effet, on voit que (sur 609 annonces étudiées<sup>49</sup>) :

- les offres pour cadres A et catégories B qui mentionnent le web participatif et les réseaux sociaux sont égaux. Sur 46 offres qui les mentionnent, 21 sont pour cadres A (soit 46%) et 21 sont pour catégories B (soit 46%) ;

- seulement 3 concernent les agents de catégorie C (soit 6%) et 1 offre concerne un contractuel (soit 2%).

Si nous mettons ces résultats en relation avec ceux de notre enquête auprès de professionnels, on peut supposer que beaucoup de cadres A sont à l'initiative et/ou sont porteurs des projets de mise en place de réseaux sociaux, et développent cette offre grâce aux autres catégories de professionnels. Le schéma a l'air d'être souvent le suivant : un ou plusieurs cadres A est (sont) en charge du projet, puis selon la taille de l'établissement, ses moyens et son investissement dans le projet de réseaux sociaux, une équipe formée de techniciens et catégories B contribuent à la présence régulière de l'établissement sur les réseaux sociaux.

Les professionnels de catégories inférieures semblent tout de même rester quelque peu en retrait. Selon Walter Galvani, les professionnels de grade inférieur ressentiraient un « manque de légitimité » : « certains magasiniers possèdent une excellente connaissance des collections qu'ils côtoient chaque jour mais ils éprouvent un sentiment d'illégitimité lorsqu'il s'agit pour eux de s'investir dans cette nouvelle fonction de communication. De fait, les animateurs sont majoritairement des conservateurs<sup>50</sup>. » Ces propos, qui portent sur la situation de la BnF, semblent se vérifier dans la pratique, selon les résultats de notre enquête. Mais notre analyse des offres d'emplois de l'Enssib peuvent nous conduire à dire que la tendance est en train de tourner, et que les professionnels d'autres grades commencent à se faire une place professionnellement dans le monde des réseaux sociaux. Une bonne chose, pour ces outils participatifs qui peuvent permettre aux professionnels et aux internautes de gommer les clivages professionnels et personnels et échanger via ces plate-formes sociales.

### ***Des professionnels déjà présents individuellement sur les réseaux***

Bien souvent, les bibliothécaires en charge des réseaux sociaux dans les bibliothèques ont un intérêt personnel pour ces outils, car ils sont eux-mêmes présents à titre personnel et/ou professionnel sur ces réseaux.

C'est ce qu'a constaté Walter Galvani à la BnF :

« En fait, la plupart du temps les animateurs en fonction sont des personnes qui ont souvent déjà acquis des compétences par elles-mêmes et ont développé un goût pour les outils web 2.0 ou qui se sont déjà engagées à titre personnel dans des blogs, des activités de veille sur Twitter. Elles possèdent le plus souvent leur propre compte Facebook personnel (pour autant que nous ayons pu le vérifier<sup>51</sup>). »

---

<sup>49</sup>Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

<sup>50</sup>GALVANI, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>51</sup>Op. Cit.

Et c'est ce que nous avons pu vérifier également lors de notre enquête. 100 % des répondants sont présents sur les réseaux sociaux (si on met de côté le cas de Lionel Dujol, qui a été très présent sur les réseaux sociaux mais ne l'est plus aujourd'hui, uniquement via de la veille sur Diigo. Nous considérerons donc son profil comme présent uniquement de manière professionnelle sur les réseaux). En dehors de ça, 62,5 % des répondants sont présents sur les réseaux sociaux à titre personnel et professionnel, et 25 % ont des comptes uniquement personnels. Nous pouvons donc constater une présence écrasante des professionnels d'aujourd'hui sur les réseaux sociaux. Tous ont une connaissance de ce genre d'outil, mais qui reste une utilisation personnelle (même pour les comptes professionnels : les bibliothécaires y exposent leur veille et observations du monde professionnel de manière personnelle, et leur activité sur ces plateformes ne dépendent pas de leur employeur). À la BnF, les professionnels ainsi formés sont même qualifiés « d'experts » : « Le terme d'« experts » est justifié dans la mesure où on [...] trouve [dans l'équipe] souvent des blogueurs, des personnes bénéficiant d'une expérience des TIC souvent acquise et développée à titre personnel et qui ont parfois même gagné une solide réputation sur internet<sup>52</sup>. »

Il n'est pas sûr que cette présence informelle constitue une formation suffisante pour les professionnels, mais il est certain que c'est de plus en plus un point important dans le recrutement aujourd'hui. Recrutement dans lequel nous avons pu observer une place grandissante des réseaux sociaux.

---

<sup>52</sup>GALVANI, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

## II.2. UNE RÉALITÉ DANS LE RECRUTEMENT

Avec l'accroissement des comptes de bibliothèques sur les réseaux sociaux, le recrutement des professionnels a peut-être évolué en conséquence. C'est ce que nous avons voulu constater en étudiant les différents modes de recrutement des fonctionnaires : les concours (étude des intitulés sur les 3 dernières années), et les offres d'emploi récoltées par l'Enssib durant les années 2012 et 2013.

### II.2.1. Dans les concours

Lors des trois dernières années, les réseaux sociaux sont apparus plusieurs fois dans le processus d'admission.

#### *Dans la préparation orale Mediadix (2011)*

Dans le corrigé fait pas Mediadix du questionnaire des épreuves orales pour le recrutement des catégories B et C<sup>53</sup>, une question impliquant des éléments de réponse sur les réseaux sociaux a été relevée :

- Question : Quelles sont les applications du Web 2.0 en bibliothèque ? → Dans la réponse proposée, les réseaux sociaux sont mentionnés en plus d'autres outils de web participatif (blogs, etc).

#### *Dans le questionnaire des oraux de la ville de Paris (2012)*

Dans le corrigé du questionnaire des épreuves orales pour le recrutement de la ville de Paris, des questions impliquant des réponses sur les réseaux sociaux sont au nombre de 5<sup>54</sup> :

- Question : Comment conquérir de nouveaux publics ? → En correction, parmi d'autres solutions sont proposés les réseaux sociaux, pour conquérir un public plus jeune mais aussi un public potentiel avec une action hors-les murs.
- Question : Que sont des plateformes participatives ? → « On désigne par plateformes participatives l'ensemble des sites web, blogs, wikis, réseaux sociaux, qui impliquent une interaction entre celui qui publie de l'information et ceux à qui cette information s'adresse. Parmi les réseaux sociaux, on peut citer Facebook, Twitter, et Google +<sup>55</sup> »
- Question : Comment attirer un public adolescent en bibliothèque ? → En correction, une des solutions données est que la bibliothèque soit présente sur les plateformes internet fréquentées par ce type de public, entre autres donc les blogs et réseaux sociaux.
- Question : Décrivez le portail des bibliothèques de la Ville de Paris. → « Le portail des bibliothèques de prêt est mis en relation avec les blogs et les réseaux sociaux des bibliothèques<sup>56</sup>. »

---

<sup>53</sup>ANTONUCCI Claudine, MOELLON Karine, GUILLEMIN Hélène (et.al.) *Questions pour les oraux de concours B et C* [en ligne] [https://mediadix.u-paris10.fr/stockage\\_doc/QuestionsorauxCRFCB2013-2014.pdf](https://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/QuestionsorauxCRFCB2013-2014.pdf) [consulté le 10 mai 2014]

<sup>54</sup> BLOCH Michèle, ZARINEZAD Manu, GOBERT Pascale (et.al.) *Questions pour les oraux des concours des bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne] [http://mediadix.u-paris10.fr/stockage\\_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf](http://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf) [consulté le 10 mai 2014]

<sup>55</sup>BLOCH Michèle, ZARINEZAD Manu, GOBERT Pascale (et.al.) *Questions pour les oraux des concours des bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne] [http://mediadix.u-paris10.fr/stockage\\_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf](http://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf) [consulté le 10 mai 2014]

<sup>56</sup>Op. Cit.

***Dans le sujet du concours de bibliothécaire territorial externe (mai 2014) :***

En mai dernier, le sujet de la note de synthèse option Lettres et Sciences Humaines était le suivant : « Vous êtes bibliothécaire territorial au sein de la commune de X. Le conservateur de la médiathèque dans laquelle vous travaillez entend utiliser les réseaux sociaux pour accroître la visibilité de l'établissement. A cet effet, il vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note de synthèse sur les enjeux de ces réseaux sociaux pour les bibliothèques-médiathèques<sup>57</sup>. »

Une application très pratique qui demande une connaissance des réseaux sociaux, mais aussi d'insérer ces derniers dans une application de médiation numérique qui aurait du sens pour l'établissement en question.

***Dans le sujet du concours externe de bibliothécaire d'Etat (2014)***

Pour ce concours, le sujet de la note de synthèse était « La Génération Y ». Dans la proposition de plan indiquée par le rapport du jury<sup>58</sup>, le terme « réseaux sociaux » apparaît deux fois pour indiquer les outils et les plate-formes qu'utilisent les jeunes de cette génération.

Dernièrement, les réseaux sociaux ont donc été très présents dans les épreuves de recrutement des professionnels des bibliothèques. Cela montre bien que ces réseaux sont un des points culminants de la médiation numérique en bibliothèque.

## **II.2.2. Dans les annonces d'emploi et le recrutement**

### ***Étude des offres d'emploi 2012-2013 recensées par l'Enssib***

Dans un deuxième temps, pour montrer que les réseaux sociaux en bibliothèques sont une réalité dans le recrutement, nous avons analysé les offres d'emplois archivées par l'Enssib durant les années 2012-2013.

#### **- But**

L'intérêt de cette analyse est de montrer que les réseaux sociaux prennent aujourd'hui part dans les compétences professionnelles demandées chez les bibliothécaires.

Nous allons aussi savoir quels agents sont recrutés à cet effet, si c'est une compétence en plus ou si elle a l'air centrale dans la fiche de poste... Et enfin, pour savoir à quel intitulé de poste la notion de réseaux sociaux ou web participatif est associée : un poste orienté sur la communication ? Sur la médiation numérique ? Ou peut-être est-ce juste un plus pour le postulant ?

#### **- Méthodologie**

En tout, l'Enssib nous a transmis 609 annonces de la base emploi qui datent de 2012 et 2013.

---

<sup>57</sup>Source : <http://cf2idconcours.wordpress.com/2014/04/15/concours-de-conservateur-detat-sujets-composition-ecrite/>

<sup>58</sup>CARBONE, Pierre. *Rapport du jury – concours de recrutement de bibliothécaires et examen professionnalisé réservé* [en ligne] [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/72/6/rapport\\_jury\\_concours\\_de\\_bibliothecaire\\_session\\_2014\\_329726.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/72/6/rapport_jury_concours_de_bibliothecaire_session_2014_329726.pdf) [consulté le 5 juillet 2014]

Notre étude porte sur les formations des professionnels des bibliothécaires français. Pour être le plus précis possible, nous avons donc mis de côté des offres d'emploi à l'étranger, les offres transmises par des centres de documentation, et des entreprises de Systèmes Intégrés de Gestion des Bibliothèques (SIGB).

La recherche unique du terme « réseaux sociaux » nous paraissait être trop étroite. En effet, selon les personnes qui rédigent les offres, la maîtrise des réseaux sociaux peut être présentée différemment, sans nécessairement employer le terme exact. Nous avons donc élargi nos recherches au terme « Web 2.0 », qui est un mot « valise » qui peut aussi regrouper les réseaux sociaux. Certains autres termes ont parfois été retenus, selon leur emploi dans l'annonce, pour ne mettre de côté des compétences similaires (« nouvelles technologies de communication », « compétences de rédaction sur le web », « outils collaboratifs »...).

### - Analyse

Sur 609 annonces, 46 demandent des compétences en web participatif et/ou en réseaux sociaux, soit un pourcentage de 7,6 % environ. 36 sont de 2012, et 11 de 2013 (mais moins d'offres de 2013 ont été étudiées, puisque nous avons étudié 492 offres sur 2012 et 117 offres pour 2013). Ce qui fait un pourcentage de 7,3 % d'offres qui demandent des compétences en réseaux sociaux en 2012, et 9,4 % en 2013<sup>59</sup>.

Malgré notre échantillon plus petit, nous pouvons constater une progression de l'emploi des termes réseaux sociaux et de la demande des employeurs de la maîtrise de ces outils aux futurs employés entre 2012 et 2013.

Il était surprenant de constater que souvent même les offres pour recruter des chargés de médiation ne font pas mention d'une maîtrise des réseaux sociaux. De plus, les réseaux sont accompagnés par la dimension de communication, mais cela n'est pas systématique (ce qui est assez étonnant). Nous avons également pu constater que dans les annonces de recrutement de médiateurs, cette notion n'est pas forcément liée à celle de médiation numérique, ce qui est déroutant puisque les réseaux sociaux font partie de la médiation numérique en bibliothèque.

Une demande d'intérêt personnel est apparue sur certaines annonces. Exemples :

« Vous avez l'habitude de publier sur internet (sites internet, blogs, réseaux sociaux...) ». « présence active sur les réseaux sociaux », « Vous avez l'habitude de publier sur internet (sites internet, blogs, réseaux sociaux...) », « fréquentation des réseaux sociaux », « pratique de l'Internet (web 2.0) », « pratique des nouvelles technologies<sup>60</sup> ».

Enfin, la différence du nombre d'offres sur les réseaux sociaux en bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires est énorme. Sur 46 annonces, seulement 4 concernent la fonction publique d'État (soit 8,7%), ce qui confirme ce que nous avons constaté avant : les bibliothèques universitaires sont moins représentées que les bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux.

---

<sup>59</sup> Voir Annexe 2

<sup>60</sup> Idem.

Cette étude des offres d'emploi nous montre bien que la connaissance et la maîtrise des réseaux sociaux sont de plus en plus dans le recrutement des bibliothécaires aujourd'hui. Une réalité confirmée par les professionnels interrogés.

### *Expérience des professionnels interrogés*

Comment est jugée la maîtrise de ces outils lors d'un entretien ? Il est évident que la présence personnelle ou professionnelle des postulants joue un grand avantage : c'est le seul moyen de prouver que l'on gère ces outils. Nous l'avons vu, 100% des professionnels interrogés sont présents sur les réseaux sociaux. Et cela a été un point décisif dans leur recrutement, comme le précise Marine Vandermeiren (BU Paris-Est Marne-la-Vallée) :

« Dans le dossier post-concours que l'Enssib nous fait remplir, il est demandé si on a un blog, un compte twitter, etc... et si ces utilisations sont personnelles ou professionnelles. Cela oriente après nos choix lors du recrutement. »

« Dans ma fiche de poste (recrutement au début de l'année 2014), il est précisé : « communication externe 50%, élaboration du plan de communication, création et animation de la page Facebook de la BU, harmoniser les documents de communication et coordonner la communication. »

La page Facebook est donc considérée comme une partie importante de la communication externe, qui représente 50% du poste ; la présence de Marine Vandermeiren sur les réseaux sociaux avant son recrutement (à titre personnel depuis 2007, à titre professionnel depuis peu) a sûrement joué en sa faveur.

Les réseaux sociaux sont donc une réalité de plus en plus forte dans le recrutement des professionnels des bibliothèques aujourd'hui. Mais ces outils demandent de nouvelles compétences, qu'il est parfois difficile de mesurer.

## II.3. DES NOUVEAUX OUTILS QUI DEMANDENT DE NOUVELLES COMPÉTENCES

Dans son livre *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* publié en 2009<sup>61</sup>, Olivier Le Deuff présente une étude, selon laquelle près de 80 % des sondés affirment que les évolutions numériques ont « beaucoup changé les compétences métier des agents de bibliothèques<sup>62</sup> ».

Sans vraiment affirmer cela, nous pouvons toutefois dire que le web participatif demande de nouvelles compétences aux professionnels des bibliothèques, qui ne font pas forcément partie du cœur de métier.

« Les réseaux sociaux exigent encore une veille constante, une vigilance de tous les instants prêtée aux innovations ainsi qu'une grande réactivité. L'animation de communautés, la stimulation des échanges, l'attention aux tendances naissantes [...] est une tâche à part entière<sup>63</sup>. »

Concrètement, un bibliothécaire qui gère la présence de son établissement sur les réseaux sociaux doit pouvoir :

- Connaître la situation et l'environnement dans lequel il met en place cet outil (relation avec les collègues, avec la tutelle... Certaines fois cette dernière est dure à convaincre, les résultats de notre enquête le prouvent puisque 2 personnes travaillant en bibliothèques municipales disent ne pas avoir de compte pour leur établissement, et l'une d'entre elles affirme que c'est à cause de la Ville, qui n'y est pas favorable pour l'instant<sup>64</sup>). Et donc publier en fonction de ce que la tutelle veut voir apparaître sur la plateforme ;
- Les réseaux sociaux sont une plateforme de publication spéciale : les posts doivent être courts, le ton doit être adapté à l'outil (informel tout en restant professionnel), et le contenu doit être le plus multimédia possible : des visuels (images, photos...) pour rendre le contenu attractif. De plus, pour que la présence de l'établissement soit pertinente, il faut que le rythme de publication soit régulier et plutôt soutenu ;
- Ce qui nous amène à souligner une autre compétence : celle d'une veille assidue sur ces mêmes réseaux et ailleurs pour pouvoir toujours proposer du contenu pertinent aux visiteurs des pages ;
- Les réseaux sociaux étant des outils participatifs et instantanés, il faut être en mesure d'être réactif : répondre rapidement aux questions/remarques, c'est l'outil qui veut ça. Cela demande une surveillance assidue des comptes, notamment pour modérer le contenu (propos déplacés, publications sur la page qui n'ont pas lieu d'être...).

---

<sup>61</sup> LE DEUFF Olivier. *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2009.

<sup>62</sup>Op. Cit.

<sup>63</sup>GALVANI Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>64</sup>Voir annexe



Un exemple de mauvaise publication sur la page Médiabédé des Pays de Romans.

Pour rendre un compte vivant, il faut aussi « liker », « partager » ou « retweeter » les publications d'autres pages (toujours en faisant un choix pertinent bien sûr). Comme le souligne Walter Galvani dans son mémoire, « Les animateurs doivent encourager les « fans » à contribuer, à faciliter leur implication, et à valoriser leurs participations lorsqu'elles le méritent<sup>65</sup>. »

Les administrateurs des réseaux sociaux de Gallica résument très bien ces nouvelles compétences :

« L'animateur/médiateur numérique fait appel à divers types de compétences :

- des compétences « bibliothéconomiques » appliquées au web : recherche documentaire, connaissance [de son établissement] ;
- des compétences d'ordre technique : maîtrise des interfaces web, écriture web, veille sur les médias sociaux ;
- des compétences relevant de la communication : benchmarking, gestion d'eReputation, définition d'une ligne éditoriale ;
- des compétences « sociales » : culture générale, travail collaboratif, animation de communautés<sup>66</sup>. »

Ainsi, au cœur de métier des bibliothécaires, qui se constitue essentiellement de compétences bibliothéconomiques, s'ajoutent nombre de compétences que les professionnels ne se devaient pas d'avoir il y en a encore peu de temps. Les moyens de médiation changent, et avec cela c'est le métier de bibliothécaire qui évolue.

<sup>65</sup><http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56706-la-bibliotheque-nationale-de-france-sur-les-reseaux-sociaux.pdf>

<sup>66</sup>L'équipe@GallicaBnF. « Une bibliothèque numérique sur les réseaux sociaux » in *Bulletin des bibliothèques de France* n° 5, 2012 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0031-007>> [consulté le 10 juillet 2014]

Les réseaux sociaux ont aujourd'hui toute leur place dans les bibliothèques. Nous l'avons constaté en étudiant les offres d'emploi des deux dernières années ou encore en interrogeant des professionnels en poste : les réseaux sociaux font de plus en plus partie de la stratégie de communication des bibliothèques. Des nouveaux outils impliquent des nouvelles compétences à acquérir, mais est-ce que la formation proposée aux professionnels et futurs professionnels de bibliothèques évolue aussi rapidement que la profession elle-même ? Quelles sont les options de formations et sont-elles pertinentes ? C'est ce que nous allons voir dans cette troisième partie.

## III. L'ÉVOLUTION DES FORMATIONS

---

Nous l'avons vu, le métier de bibliothécaire évolue en même temps que les technologies, et les compétences demandées ne cessent d'être renouvelées. Le but de ce travail est de comprendre si les formations des bibliothécaires suivent ces évolutions et arrivent à répondre aux besoins de ces professionnels. Nous allons donc présenter les évolutions des formations initiales, puis de la formation continue à travers l'exemple de l'Enssib et des formations en ligne. Nous nous demanderons enfin si les bibliothécaires et les community manager sont amenés à se faire concurrence dans les années à venir.

### III.1. LES FORMATIONS PROPOSÉES

Le terme « réseaux sociaux » apparaît dans les formations depuis peu, mêmes dans celles techniques.

#### **III.1.1. Dans la formation initiale**

Nous allons traiter ici des masters mais aussi de la formation des cadres de l'Enssib, qui rentre dans la formation initiale puisque les lauréats des concours n'ont pas forcément de formation en bibliothéconomie avant.

Pour connaître les formations initiales proposées dans les universités de Lyon, nous nous sommes basés sur le travail de Delphine Marcoux : *Les masters entrant dans le champs des Sciences de l'information et des bibliothèques*<sup>67</sup> (Enssib, décembre 2013). Voici les formations que nous avons trouvées qui traitent des réseaux sociaux :

- Master architecture de l'information de l'ENS : cours intitulé « Web 2.0 et réseaux sociaux »
- Master information- documentation de Lyon 3 : un cours qui s'intitule « réseaux documentaires » et qui semble traiter des réseaux participatifs
- Master PBD de l'Enssib, formation DCB (Diplôme de Conservateur de Bibliothèques) : certains cours magistraux portent sur la médiation numérique (cours d'Elisabeth Noël et de Lionel Dujol notamment). Le parcours numérique propose également une vision plus pratique de tous ces outils.

Dans notre entretien, la cadre récemment formé Marine Vandermeiren dit que les outils ont été évoqués lors de sa formation (Master PBD puis formation FIBE, Formation Initiale des Bibliothécaires d'État), ce qui ne semble pas être le cas pour d'autres professionnels issus de formations similaires (DCB) il y a plus de temps. Cela est bien une preuve que les formations des professionnels ont évolué avec les technologies.

Les réseaux sociaux prennent une place de plus en plus importante dans les formations, notamment à l'Enssib où de nombreux spécialistes de la question enseignent (comme Thomas Chaimbault, Raphaëlle Bats ou Elisabeth Noël par exemple).

---

<sup>67</sup>MARCOUX Delphine, *Les masters entrant dans le champs des Sciences de l'information et des bibliothèques*. Enssib, décembre 2013.

### **III.1.2. Dans la formation technique**

La formation des techniciens des bibliothèques est aussi d'une importance capitale dans l'évolution du métier. Même si, nous l'avons vu, ces professionnels de grade souvent inférieurs aux cadres A restent peu sollicités pour ces questions de réseaux sociaux (voir notre étude des offres d'emploi recensées par l'Enssib<sup>68</sup>), ils sont souvent mieux formés aux outils grâce à ces enseignements techniques (informatique, code, bases de données et SIGB, blogs...). En France, ce sont les IUT (Instituts Universitaires de Technologie) qui dispensent cette formation technique.

« L'objectif du DUT Information-Communication est de former des étudiants destinés à exercer une activité professionnelle technologique dans le secteur de l'information et de la communication. La formation se caractérise par :

- une approche fondée sur les sciences humaines et sociales ;
- un enseignement renforcé des langues ;
- le développement de la culture générale des étudiants ;
- une attention toute particulière portée aux configurations professionnelles par le choix proposé de 5 options ;
- la prise en compte de l'accélération des développements des technologies d'information et de communication et de leurs effets ;
- la valorisation des écritures audiovisuelles et numériques<sup>69</sup>. »

10 établissements en France proposent cette formation avec l'option Métiers du livre et du patrimoine, qui est l'option pour les métiers des bibliothèques :

« Le DUT Information-Communication option métiers du livre et du patrimoine forme un médiateur spécialisé dans la promotion et la diffusion du livre, des revues et autres types de documents – sonores, vidéos, électroniques –, ainsi que de fonds patrimoniaux. Il travaille à la constitution et à la gestion d'un fonds en bibliothèque, en librairie, à la diffusion et à la production éditoriale dans une maison d'édition, à la médiation d'un fonds dans les musées. Il participe à des événements professionnels ou interprofessionnels (expositions, salons...) <sup>70</sup>. »

Le métier de bibliothécaire est défini ainsi :

« Le rôle du bibliothécaire a profondément évolué et s'est diversifié à l'heure du numérique. [...] Il organise et fait vivre un espace ouvert à des publics variés. Il constitue, conserve et gère des collections par des moyens informatisés. Il développe des actions de communication à destination de publics diversifiés afin de valoriser les ressources et les services de la bibliothèque-médiathèque. Il dialogue avec les différents publics pour mieux apprécier leurs attentes et optimiser les services fournis (catalogues de bibliothèque, guides des lecteurs...). <sup>71</sup> »

Un des enseignements principaux de l'IUT Métiers du livre et du patrimoine est le suivant :

« Actualiser ses compétences dans le domaine numérique ». Dans cet enseignement, les cours se déclinent ainsi :

<sup>68</sup> Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

<sup>69</sup>Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Diplôme Universitaire de Technologie Information-Communication* : *Programme pédagogique national* [en ligne] [http://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/30/15/0/Infocom\\_262150.pdf](http://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/30/15/0/Infocom_262150.pdf) [consulté le 10 juillet 2014]

<sup>70</sup>Op. Cit.

<sup>71</sup>Op. Cit.

- Concevoir et réaliser des multimédias, utiliser techniques web
- Posséder les bases de la création web ; écrire pour le web
- Administrer le contenu, mettre à jour et animer un site web
- Utiliser des réseaux sociaux ; animer une communauté virtuelle
- Assurer la diffusion des œuvres avec/dans les différents supports, les différents formats et les systèmes de protection »

Les réseaux sociaux n'étaient pas évoqués dans les programmes des IUT précédent. Ainsi, même dans l'enseignement technique, les formations évoluent pour préparer au mieux les nouveaux professionnels à la gestion des technologies dans leurs structures, que ce soit d'un point de vue technique (avec la formation de base technique d'un DUT) ou d'un point de vue managérial (avec les formations des cadres et les masters). Ces formations initiales sont importantes, mais des technologies telles que les réseaux sociaux qui sont en perpétuelle évolution demandent des formations en continu, tout au long d'une carrière.

## **III.2. LES FORMATIONS CONTINUES : UN POINT CENTRAL**

Les professionnels du monde des bibliothèques sont très demandeurs des formations continues. Selon Bertrand Calenge, « les bibliothécaires de tous types sont particulièrement avides de formation continue : selon le CNFPT, ils sont les cadres d'emploi les plus demandeurs en ce domaine<sup>72</sup>. » Ceci est dû au fait que la profession est en perpétuelle mutation.

Des organismes de formation organisent des cours, stages ou encore journées d'étude sur les questions des professionnels du monde de la documentation. Les programmes sont retravaillés tous les ans en fonction des évaluations des inscrits, pour être le plus raccord avec les demandes des professionnels.

Bien souvent, les formateurs sont eux-mêmes des professionnels qui exposent leurs expériences et présentent ce qu'ils ont mis en place dans leurs propres établissements (c'est ce que fait Magalie Le Gall par exemple<sup>73</sup>).

Ces formations sont nécessaires, car elles permettent aux bibliothécaires d'apprendre de façon formelle ce qu'ils font parfois déjà au quotidien, de prendre du recul sur les problématiques de leur profession et d'échanger avec d'autres collègues (pour des retours d'expériences).

### **III.2.1. L'évolution des formations continues**

#### *L'offre de formations continues*

Des stages qui traitent des réseaux sociaux existent. Certains y sont dédiés, ou d'autres mentionnent ces nouveaux outils aujourd'hui indispensables (comme dans les cours de médiation culturelle ou de politique documentaire par exemple).

Le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale) propose plusieurs stages :

<sup>72</sup>Op. cit.

<sup>73</sup>Voir Annexe 1 pour la méthodologie et les résultats

- un parcours « Impacts du numérique sur les bibliothèques : organisation, médiation, identité », destiné aux directeurs d'établissements qui souhaiteraient mettre en place une médiation numérique ;
- un stage « Réseaux sociaux : usage en établissement culturel », pour des professionnels qui souhaitent insérer les réseaux sociaux dans leur pratique de médiation.

L'INET (Institut National des Études Territoriales), qui assure la formation initiale et continue des cadres supérieurs de la fonction publique territoriale, propose des journées à thème intitulées « Les mercredis de l'INET », et la synthèse de ces journées ainsi que les dossiers documentaires qui les accompagnent sont mis en ligne.

Les Urfist (Unités régionales de formation et les unités régionales de formation à l'information scientifique et technique) proposent de nombreux stages, qui sont souvent les plus techniques et pratiques. Quelques exemples : « Du bibliothécaire veilleur au bibliothécaire accompagnateur » à Médiat Rhône-Alpes, « Nouveaux outils en bibliothèque » au CFCB de Toulouse...

En matière de formation continue, l'Enssib est un bon référent, avec un bureau des formations continues très développé. C'est pour cela que nous avons décidé d'étudier l'évolution des formations continues proposées par l'Enssib, pour avoir quand les réseaux sociaux apparaissent et voir si l'évolution des formations va de paire avec celle des technologies.

### ***Étude de l'évolution des formations continues proposées par l'Enssib de 2003 à 2013***

Pour avoir une meilleure vision de l'évolution des formations, nous avons étudié les rapports d'activité rédigés par le service des formations continues « Formation tout au long de la vie » de l'établissement chaque année.

Faire cette analyse sur 10 ans nous permettait de voir la place de plus en plus grande que le web a pris dans ce type de formation, mais aussi le Web 2.0. Nous avons donc étudié les rapports de 2003 à 2013.

#### **- Rapport d'activité 2003**

Dans la catégorie de formation « Internet et multimédia », les thèmes suivants étaient proposés : « mettre en place un site portail en bibliothèque » et « mettre en place une offre de services autour d'internet et le multimédia dans les bibliothèques territoriales »

Objectifs présentés de ces thèmes : « appréhender les enjeux de la mise en place d'un service multimédia, concevoir une offre de services autour d'internet et du multimédia, intégrer les ressources des cédéroms et internet dans l'offre documentaire et culturelle de la bibliothèque, construire un projet dans une démarche de partenariat en adéquation avec les publics ».

Lors de l'évaluation de cette catégorie, les professionnels ont exprimé le souhait que la formation évoque des aspects plus techniques.

- Malheureusement, le rapport de 2004 était manquant, nous n'avons donc pas pu l'analyser ici.

### **- Rapport d'activité 2005**

Dans la catégorie de formation « Internet et multimédia », une des formations proposées étaient : « concevoir des services en ligne en bibliothèque territoriale ou en SCD : nouvelles technologies, nouveaux services ».

Les objectifs indiqués étaient les suivants : « faire le point sur les nouveaux services en ligne développés dans les bibliothèques territoriales ou universitaires et leurs conséquences ».

### **- Rapport d'activité 2006**

Dans le rapport d'activité 2006, aucune formation portant sur le numérique et/ou le web n'a été signalée.

### **- Rapport d'activité 2007**

Dans la catégorie de formation « l'informatique et les technologies de l'information et de la communication », de nombreux modules étaient proposés :

« Droits d'auteur » ; « Valoriser et diffuser la production scientifique contexte technique et stratégique » ; « administration des applications informatiques dans les bibliothèques territoriales » ; « pilotage d'un projet de numérisation ».

Les objectifs présentés étaient : « connaître les diverses solutions techniques qui existent pour gérer la mise à disposition des ressources en ligne, leurs avantages et leurs inconvénients. Appréhender leurs implications, de façon à permettre à chacun de faire des choix raisonnés en fonction de la situation et de la visée stratégique de son établissement ».

Ainsi, l'accent était plus mis sur des savoirs techniques (applications, numérisation... et pas encore sur la production de contenu ni sur les interactions avec les usagers via une plate-forme web.

### **- Rapport d'activité 2008**

Les formations proposés dans le web sont les suivantes :

« Les bibliothèques ont-elles besoin du web 2.0 ? Des outils au service des usagers » : formation proposée pour la première fois. À noter, l'apparition du terme « web 2.0 », que l'on voit écrit dans un rapport pour la première fois. Les objectifs indiqués sont : découvrir et expérimenter les applications du web 2.0 ; appliquer, de manière raisonnée et utile, les technologies du « web 2.0 » au monde des bibliothèques. Réfléchir aux usages actuels et possibles. »

### **- Rapport d'activité 2009**

Nous retrouvons pour la deuxième fois consécutive « Les bibliothèques ont-elles besoin du web 2.0 ? ». Les objectifs décrits sont identiques à ceux de 2009.

À noter dans les remarques des participants, l'intervention de Lionel Dujol, mais aussi une forte demande de faire plus d'expérimentation des outils (demande d'une pratique réelle des outils, et non pas que théorique).

### **- Rapport d'activité 2010**

Deux formations sont à retenir ici : « Services à distance » et « web 2.0 en bibliothèque territoriale » (nous notons ici que l'intitulé du cours a changé mais garde la notion de Web 2.0) (2 modules). Cette dernière a pour objectifs de : « connaître, utiliser et proposer des outils de services web 2.0 en bibliothèque de lecture publique ». Lionel Dujol y est toujours intervenant un intervenant apprécié, ainsi que Thomas Chaimbault. En revanche, dans l'évaluation du module il est encore souligné que la formation manque de pratique des outils.

### **- Rapport d'activité 2011**

En 2011, la formation devient « quand les bibliothèques s'approprient les outils du web 2.0 » et a pour responsable Thomas Chaimbault. Les objectifs ont un peu évolué : « Découvrir et expérimenter les applications du web 2.0 ; appliquer, de manière raisonnée et utile, les technologies du « web 2.0 » au monde des bibliothèques ; réfléchir aux usages actuels et possibles ». Nous pouvons remarquer que l'enseignement ne se réduit plus aux bibliothèques territoriales, et elle se veut aussi plus pratique avec des termes comme « expérimenter », et des initiations à divers outils, notamment Facebook, Twitter et Netvibes. La formation de Lionel Dujol est encore plébiscitée dans les remarques, mais la critique sur une pratique non suffisante des outils persiste.

### **- Rapport d'activité 2012**

En 2012 le module s'intitule « valoriser sa bibliothèque : du guide du lecteur aux réseaux sociaux » et a pour objectifs de « faire connaître et rendre lisible son offre auprès du public ; savoir valoriser les évolutions de sa bibliothèque ». La formation se base principalement sur des retours d'expériences, et non pas sur la pratique, bien que les usages et paramètres de Facebook et Twitter soient enseignés. Une autre formation plus large sur la communication fait une pratique ciblée de Facebook avec manipulation : « communiquer de façon innovante en bibliothèque ». Les objectifs annoncés sont : « réfléchir sur la place de la communication en bibliothèque et sur les modes de mise en œuvre d'une stratégie de communication ; savoir énoncer le rôle des outils de publication sur internet et les intégrer dans une politique de communication ».

Il est intéressant de constater que le terme « web 2.0 » a disparu pour qualifier ces formations. De plus, on peut constater que l'utilisation des réseaux sociaux est ici replacée dans son contexte, c'est-à-dire dans des actions de communication globales.

### **- Rapport d'activité 2013**

En 2013, beaucoup de formations évoquent les réseaux sociaux

- Le module organisé par Raphaëlle Bats « la communication externe en bibliothèque : stratégie et outils », dont les objectifs sont « acquérir des réflexes d'analyse et de conception d'un plan de communication externe ; connaître les outils de communication externe et leurs usages pour les bibliothèques », fait un point sur les outils web et réseaux sociaux.
- Dans la formation organisée par Elisabeth Noël intitulée « produire des contenus en ligne en bibliothèque : blogs, réponses aux usagers, veille », l'utilisation de Facebook est évoquée.
- Le module « écrire pour le web » mené par Christelle Di Pietro qui a pour objectifs de « maîtriser les principes d'écriture adaptés à la lecture à l'écran ; rédiger, corriger, adapter un contenu éditorial destiné à une consultation en ligne » évoque également les réseaux sociaux et les met en pratique.
- Deux formations données en externe sont aussi intéressantes à noter :

« Communication en bibliothèque », objectifs : acquérir des réflexes d'analyse en terme de communication quels sont les objectifs, quel est le public visé, quelles sont nos ressources ; savoir choisir les outils de communication adéquats et cohérents puis savoir les intégrer dans votre stratégie de communication. C'est une formation où les professionnels apprennent comment créer un compte Facebook et un blog, mais aussi comment manipuler Twitter.

« Monter une présence numérique sur les réseaux sociaux » est la seule formation à être dédiée aux réseaux sociaux, dans une perspective de projet. Les objectifs sont : « connaître les principaux réseaux sociaux ; savoir énoncer leur rôle ; être capable de proposer un plan stratégique de mise en œuvre dans le cadre du projet d'établissement ». Portée par Thomas Chaimbault, là encore les professionnels auraient aimé plus de pratique. Cette dernière se fait essentiellement sur Facebook.

Il est intéressant de voir que le terme « web 2.0 » n'est plus du tout utilisé dans les intitulés de formation. De plus, peu de formations sont uniquement dédiées aux réseaux sociaux, ces derniers se trouvent dans des démarches plus globales (communication, médiation numérique...).

Les formations continuent ont donc beaucoup évolué avec le métier, pour répondre au mieux aux besoins des professionnels. Mais parfois, ce genre de formation ne suffit pas :

« De façon plus sensible peut-être sur ces questions, l'efficacité de ces dispositifs dépend de l'adéquation des contenus de formation à l'usage qui pourra en être fait en situation de travail. Les interventions peuvent offrir un recul nécessaire et une formalisation bienvenue de ses propres pratiques, mais il faudra parfois au stagiaire un effort supplémentaire d'adaptation et de conversion pour l'adapter à sa situation individuelle<sup>74</sup> ».

La théorie et la pratique se font en dehors des milieux professionnels, qui sont tous spécifiques et différents. Il est parfois plus pertinent pour les professionnels de s'auto-former, de faire des erreurs de pratique et d'apprendre « sur le tas ».

<sup>74</sup> GALAUP Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. [en ligne] <http://mediationdoc.enssib.fr/> [consulté le 10 juillet 2014]

### III.2.2. Des outils sur le Web et l'autoformation

#### *L'autoformation très pratiquée*

Les réseaux sociaux sont des outils très mouvants, et qui demandent une implication personnelle. Les personnes qui s'en chargent, comme le montre notre enquête, sont connectés et partagent leurs retours et information. Nous avons donc assisté ces dernières années à une explosion des formations en ligne, qui permettent aux professionnels de s'autoformer. Ainsi, « l'autoformation [...] est particulièrement répandue en ce qu'elle permet une plus grande souplesse, une meilleure adaptation des apprentissages et s'ajuste à chaque situation de travail<sup>75</sup>. »

S'autoformer est très souvent source d'erreurs, mais c'est via ces erreurs que les professionnels acquièrent une bonne compréhension des réseaux sociaux. En effet, les formations sont très importantes pour les bibliothécaires pour faire entrer cette démarche dans un plan de communication, pour être en accord avec la tutelle, pour découvrir les bases des outils. Mais pour une réelle maîtrise des outils, le mieux est une pratique quotidienne et semée d'erreurs.

L'apprentissage au court de l'utilisation est bien réelle, et souvent très efficace avec ce genre d'outils. Selon Guillemette Trognon de l'INSA Lyon : « Ils apprennent sur le tas - comme moi d'ailleurs - on construit au fur et à mesure de nos erreurs et de nos expériences<sup>76</sup> ».

C'est aussi souvent des collègues, qui eux ont la maîtrise de l'outil et qui ont assisté à une formation sur le sujet, qui forment à leur tour les autres membres de l'équipe. « On assiste [...] à l'émergence de micro-formations substituant aux stages extérieurs un transfert de connaissances entre personnes qui ne sont pas forcément des experts ni vraiment formateurs mais qui ont le savoir-faire nécessaire, dans une logique de pair à pair. Le micro-apprentissage c'est le réseau, l'abonnement à des flux RSS, la formation par petites touches mais au quotidien, de façon continue et adaptée<sup>77</sup>. »

Ainsi, l'échange entre professionnels est de plus en plus prisé, comme le montre le groupe Facebook « Réseaux sociaux et CM en bib ». Créé fin 2011, le groupe compte aujourd'hui 209 membres. Ces derniers partagent des liens, enquêtes ou retours d'expériences avec leurs pairs pour pouvoir rester à la page et se former à l'aide d'autres professionnels présents sur les réseaux.

---

<sup>75</sup>PELLERIN Clément. *Ils se sont lancés sur les réseaux sociaux épisode 32 : les bibliothèques*. [en ligne] <http://www.clementpellerin.fr/2014/08/18/ils-se-sont-lances-sur-les-reseaux-sociaux-episode-32-les-bibliotheques/> [consulté le 5 août 2014]

<sup>76</sup>Voir notre enquête

<sup>77</sup>Op. Cit.



**Matthias Paré**

12 octobre 2013

Bonjour à toutes et tous,

J'ai créé à partir de mon compte perso une page facebook pour la bibliothèque dans laquelle je travaille. J'en suis donc l'administrateur, problème, je vais quitter l'établissement.

J'aimerais donc savoir s'il est possible que la page soit administrée sans avoir besoin de profil facebook. De la même manière que lorsque l'on crée une page sans compte. Ça évite que la personne passe toute sa journée sur son compte mmmh voyez

Merci d'avance

J'aime · Commenter · Partager

✓ Vu par 159 personnes

🗨 Afficher 3 autres commentaires



**Alain Marois** L'intérêt du compte fake : utiliser une adresse alias ou pointant vers une liste afin de gérer au mieux les notifications. Mais entre nous, être obligé de laisser l'admin d'une page facebook à quelqu'un "qui n'a pas de compte", c'est un magnifique #fail de bib made in france 😞 .... #nocomment #lesbiblewebtoutça

13 octobre 2013, 23:23 · J'aime · 👍 3



**Matthias Paré** Et oui et oui...

13 octobre 2013, 23:39 · J'aime



**Isabelle Bontemps** Solution Lyon 1 qui permet de gérer ces questions de succession: le CM de l'Université est administrateur de la page des bibliothèques, et donne les droits d'administration (après briefing). Bon ça ne change pas que l'administrateur de la page doit avoir un compte FB, mais ça

Exemple de question sur le groupe « Réseaux sociaux en bibliothèques »

À l'autoformation s'ajoute les formations en interne, de plus en plus répandues. Selon les moyens des établissements, un référent des réseaux sociaux est désigné pour être formé, et c'est lui ensuite qui se charge de la formation de ses collègues, une formation pertinente puisque le référent connaît ces derniers (leur niveau d'aisance avec les outils internet par exemple), et la situation de leur établissement (usagers, communication, tutelle...). Le référent peut donc adapter ce qu'il a appris pour le restituer au mieux. C'est une pratique de plus en plus répandue, et qui semble efficace, en témoigne Magalie Le Gall :

« L'"originalité" de la démarche de la Direction des bibliothèques de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines a été de former l'ensemble de son personnel en 2011, à son arrivée sur Facebook (50 agents au total). Depuis, nous avons assuré chaque année des semaines dites "Semaine du numérique" comprenant plusieurs formations sur le numérique dont les RS et, pour les volontaires FB, nous assurons au moins 1 fois par an une formation plus approfondie pour les administrateurs des pages. Sur les 4 pages existantes de nos BU, nous avons une vingtaine d'administrateurs (toutes catégories confondues).<sup>78</sup> » :

Une formation massive en interne qui semble porter ses fruits, puisque le réseau comptabilise 4 pages Facebook très actives, auxquelles s'ajoutent des comptes Facebook

<sup>78</sup>Voir notre enquête

et Twitter des professionnels. La formation en interne a donc du bon, car l'équipe se sent plus impliquée dans le projet :

« En plus de faciliter le partage effectif des connaissances et des compétences entre collègues, elles permettent une meilleure appréhension de la médiation par les agents, d'une part la démythifiant et démontrant sa forte valeur ajoutée dans le processus documentaire, d'autre part favorisant la nécessaire implication de l'équipe pour la réussite du projet. Pour l'établissement, ce partage permet également de mettre à plat et de redistribuer les compétences disponibles au service des objectifs visés<sup>79</sup>. »

L'apprentissage des professionnels repose donc sur divers types de formations (interne, externe, auto-administrée...), qui dépendent des niveaux et besoins de chacun. L'intérêt pour des outils comme les réseaux sociaux est d'alterner entre formations officielles et de l'expérimentation (mêlée à des interactions comme sur le groupe Facebook) pour avoir des compétences formelles appliquées à chaque établissement. Dans notre enquête réalisée, il est aisé de constater que c'est l'autoformation et la formation en interne qui priment (75% des répondants affirment que les professionnels en charge des réseaux sociaux se sont autoformés ou se sont formés en interne<sup>80</sup>).

### ***De nombreux supports sur le web***

Ces dernières années, le nombre de supports de formation sur le Web a très fortement augmenté. Ils peuvent prendre plusieurs formes : billets de blogs professionnels, powerpoint de formations issues de sessions officielles publiés sur le web via Slideshare, veille partagée par les pairs (notamment sur des supports comme le groupe « Réseaux sociaux et CM en bib »)...

Si certains traitent de la technique, la majorité a pour sujet la médiation numérique, les pour et contres des comptes de réseaux sociaux en bibliothèques et comment intégrer ces outils participatifs dans un plan de communication efficace. Ce n'est pas vraiment la technique qui préoccupe les professionnels, mais le positionnement d'un compte dans leur établissement et tout ce que cette présence sur les réseaux sociaux implique.

Sur Slideshare (qui est aussi un réseau social) la recherche « Réseaux sociaux bibliothèques » donne 106 résultats, ce qui n'est tout de même pas négligeable. On y retrouve beaucoup de professionnels connus pour ce genre d'intervention (Thomas Chaimbault, Xavier Galaup, Magalie Le Gall, Lionel Dujol, Silvère Mercier...).

En revanche, force est de constater que si nous réduisons la recherche aux présentations qui ne datent que de 2013-2014, il ne reste plus que 25 publications qui rentrent dans ce critère ; cela marque-t-il un désengagement ? Peut-être que les supports deviennent vite obsolètes avec l'évolution constante des réseaux sociaux. De plus, les supports traitent principalement de Facebook, un peu de Twitter, mais jamais des réseaux montants comme Pinterest ou Instagram... Un créneau à investir peut-être.

La formation des bibliothécaires aux réseaux sociaux a donc évolué avec le métier, et tente d'être à la page de ces outils en perpétuels mutations. Mais les formations institutionnelles manquent encore souvent de pratique réelle, ce qui

<sup>79</sup>GALAUP Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Essib, 2012. [en ligne] <http://mediationdoc.enssib.fr/> [consulté le 10 juillet 2014]

<sup>80</sup> Voir Annexe 1 pour méthodologie et résultats

pousse les professionnels de nos jours à s'autoformer, les uns les autres dans leurs structures ou sur le Web où de nombreux outils sont disponibles.

Toutes ces problématiques de formation ne témoignent-elles pas d'une crise existentielle du métier ? En effet, nous pouvons nous demander si la gestion des réseaux sociaux est vraiment une compétence intègre des bibliothécaires, ou si elle n'est pas de la compétence d'un communicant dont le métier est de gérer ce genre de communautés, en d'autres termes un Community Manager. Les deux professions sont-elles désormais en concurrence, ou complémentaires ? Un bibliothécaire peut-il avoir un rôle de community manager ?

### III.3. BIBLIOTHÉCAIRES VERSUS COMMUNITY MANAGER ?

Avec la gestion de la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux, le bibliothécaire connaît une crise identitaire du métier. Nous l'avons vu, certains professionnels s'autoforment et gèrent les outils... Sur leur temps de travail. Or, peu d'entre eux ont cette compétence clairement inscrite sur leurs fiches de postes. Lors de notre étude des offres d'emploi recensées par l'Enssib en 2012-2013, nous avons constaté que seulement 7,6% demandaient des compétences dans le Web 2.0 et les réseaux sociaux. Sur le terrain, la pratique professionnelle de ces outils semble être beaucoup plus importante aujourd'hui.

Il n'est pas rare de trouver encore des professionnels qui doutent de la pertinence des bibliothèques sur les réseaux sociaux, de même que les tutelles, (ce qui est aussi apparu dans notre enquête), et certains professionnels qui maintiennent la présence de leurs établissements sur les réseaux exercent ces compétences sur leur temps de travail déjà bien pris.

#### *Qu'est-ce qu'un Community Manager ?*

Selon l'annuaire des métiers et des cadres, la définition du poste de Community Manager est la suivante :

« Le community manager (animateur de communautés web) a pour mission de fédérer les internautes via les plateformes Internet autour de pôles d'intérêts communs (marque, produits, valeurs...), d'animer et de faire respecter les règles éthiques de la communauté. Il apporte de l'information aux membres de la communauté et fait produire du contenu par les internautes de manière à développer la présence de la marque de l'entreprise sur Internet<sup>81</sup>. »

C'est exactement ce que fait le bibliothécaire qui gère les réseaux sociaux de sa structure, en plus de ces autres compétences professionnelles. Pour inscrire les réseaux sociaux dans une médiation numérique pérenne, il faut y passer beaucoup de temps, et acquérir de nouvelles compétences quotidiennement. Le professionnel des bibliothèques a toujours d'autres fonctions, et n'est jamais dédié à un poste de gestion des réseaux sociaux. Mais si l'offre augmente, ne serait-ce pas une fatalité ? À la BnF par exemple, les équipes vont très probablement finir par se poser la question :

« A la BnF actuellement, aucune présence sur les réseaux sociaux n'est assurée par une ou plusieurs personnes dont ce serait l'unique fonction. Aucune création de poste spécifique n'est par ailleurs prévue pour ce créneau. Mais la multiplication des pages ainsi que la pression émanant des départements en vue de la création de nouvelles pages ne conduira-t-elle pas nécessairement à la création, en plus du groupe d'experts, d'un poste spécifique dont le profil serait précisément celui d'un « community manager ? »<sup>82</sup>

Sur un poste dédié, quel est le plus pertinent : engager un bibliothécaire formé aux réseaux sociaux ou engager un professionnel qui a dédié sa carrière aux communautés virtuelles ? Les deux professions sont peut-être vouées à se faire concurrence.

<sup>81</sup>Source : <http://annuaire-metiers.cadres.apec.fr/metier/community-manager#sthash.kXFMYHNR.dpuf>

<sup>82</sup>GALVANI Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

## *Une concurrence ?*

Certains professionnels pensent que les deux métiers vont peut-être finir par se faire concurrence. En effet, nous l'avons vu, l'animation de communauté est un travail au quotidien, qui demande une réactivité, des qualités rédactionnelles, et une très bonne maîtrise des outils, tout cela pour proposer un service de qualité. Ainsi, peut-être que des professionnels dont la formation initiale ne porte que les réseaux sociaux et la communication seraient plus logiques à recruter. D'ailleurs, selon Guillemette Trognon (INSA Lyon), « certaines bibliothèques recrutent maintenant directement des profils de comm et non plus des bibliothécaires pour faire ce job<sup>83</sup> ».

Une concurrence qui n'est pas basée sur un manque de connaissance, mais surtout sur un manque de temps, comme le précise encore Walter Galvani :

« Le travail d'animation des pages, venant s'ajouter aux fonctions quotidiennes, ne permet pas toujours, à ceux qui s'y consacrent, de prendre du recul ou d'avoir le temps de la réflexion. La fonction de « community manager », reconnue dans d'autres secteurs, et quelle que soit la forme opérationnelle qu'elle peut revêtir, peut répondre à ces défis, créer des synergies, anticiper sur des usages, lancer des projets, devenir force de proposition<sup>84</sup>. »

Mais la plupart des professionnels ne veulent pas entendre parler de cette concurrence. Pour eux, ils peuvent très bien camper le rôle d'un community manager, et s'organiser pour établir une véritable médiation numérique pour les bibliothèques.

## *L'évolution du métier : le bibliothécaire, nouveau community manager ?*

Pour les professionnels, le bibliothécaire est amené à remplir des fonctions d'un community manager, voir à en devenir un :

« Le bibliothécaire est amené à remplir certaines fonctions d'un community manager, mais ce ne sont pas les mêmes métiers.<sup>85</sup> » David Benoist, (BU Santé Paris).

« La mission de community manager a été intégrée mot pour mot dans ma fiche de poste. Les profils des bibliothécaires évoluent et, outre le fait que cette mission est valorisante sur une fiche de poste, il est important que l'institution veille sur ce qui se dit sur elle sur le web<sup>86</sup>. » (Magalie Le Gall, BU Versailles).

Le professionnel de bibliothèque a plus de légitimité à mettre en place une médiation numérique, puisqu'il connaît la bibliothèque, ses usagers (et usagers potentiels), sa situation par rapport à la tutelle... Il sait mettre en place un vrai service, alors que le community manager va plutôt savoir mettre en place une campagne publicitaire.

Dans un article de 2011, Silvère Mercier met en parallèle les notions de community management et de médiation numérique. Ainsi, « le community management a pour vocation de s'occuper des communautés qui sont rattachées à l'entreprise. Il doit parler, mais surtout faire parler de la marque. L'évolution des techniques : Search Engine Optimization (SEO), développement, publication, utilisation des outils open source, marketing opérationnel amènent les entreprises à recruter des personnes multidisciplinaires afin qu'elles répondent au mieux aux attentes de leurs

---

<sup>83</sup>Voir Annexe 1

<sup>84</sup>GALVANI Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

<sup>85</sup>[dem.

<sup>86</sup>Voir Annexe 1

communautés<sup>87</sup>. » Selon Silvère Mercier, l'objectif est centré sur la réputation de la marque (et par là pouvoir transformer les personnes qui suivent virtuellement sur les réseaux en clients). À l'opposé, « la médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs techniques, éditoriaux ou interactifs favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs<sup>88</sup>. » L'objectif n'est donc pas là la fidélisation des clients et la vente de produits réels, mais bien la diffusion des savoirs.

Ainsi, même si les deux activités sont semblables, elles sont fondamentalement différentes de par leur but, ce qui change la relation avec le public, les contenu, le style... Un bibliothécaire en charge de la présence de son établissement sur les médias sociaux ne serait donc pas un community manager, mais bien un médiateur numérique.

C'est ce qu'affirment Thomas Colombera, Soizic Cadio et Stéphane Dufourneret (promotion FIBE 2012-2013), dans leur poster intitulé « Animer les communautés en bibliothèque » :

« Le bibliothécaire ne devient pas un community manager mais plutôt un médiateur entre des communautés, un lieu et des collections grâce à des outils et des services nouveaux<sup>89</sup> ».

Ainsi, en évoluant avec le web participatif, le bibliothécaire ne devient pas un community manager, mais acquiert certaines des compétences de ce professionnel grâce à des formations et à de l'autoformation. Le bibliothécaire peut donc devenir community manager de son établissement, pour construire une médiation numérique pertinente dans ce contexte de cette bibliothèque.

---

<sup>87</sup>MERCIER Silvère. « Médiation numérique et animation de communauté : comparatif » in *Bibliobsession*. [en ligne] <http://www.bibliobsession.net/2011/10/05/mediation-numerique-et-animation-de-communaute-comparatif/> [consulté le 10 août 2014]

<sup>88</sup>Op. Cit.

<sup>89</sup> Source : <http://animerdescommunautesenbib.wordpress.com/>

## CONCLUSION

---

Les réseaux sociaux représentent aujourd'hui des outils très importants pour mettre en place une bonne médiation numérique en bibliothèques. Nous vivons entourés de communautés (physiques et web), et les usagers des bibliothèques, ainsi que les usagers potentiels, se trouvent sur ces réseaux qui forment une partie essentielle du monde informationnel.

Depuis quelques années, le recrutement des professionnels de bibliothèques s'est de plus en plus basé sur des critères de connaissance d'outils participatifs. Ces derniers sont omniprésents dans le paysage professionnel, que ce soit dans le privé (beaucoup de professionnels font de la veille partagée sur Twitter ou sur d'autres outils comme Diigo par exemple) ou dans le public (nous avons recensé 478 comptes Facebook et Twitter, bibliothèques municipales et universitaires confondues). Pour bien exercer ses compétences en tant que professionnel de l'information, le bibliothécaire se doit de connaître et d'appréhender les réseaux sociaux.

Une solution : se former à ces nouveaux outils. Les offres de formation ont évolué et sont de plus en plus nombreuses. Cependant, avec un web en mouvement constant, les professionnels préfèrent encore se former eux-même, via des tutoriels web ou entre collègues. Ils préfèrent aborder cette question d'une façon individuelle ou restreinte pour avoir une approche plus appliquée des outils à leurs établissements.

Les professionnels ne cessent de développer cette réflexion sur la formation. Ainsi, Magalie Le Gall nous a confié avoir travaillé sur un ouvrage qui portera sur la production de contenu en ligne dirigé par Christelle Di Pietro (Presses de l'Enssib, sortie prévue à l'automne). Un renouveau infini, qui pourra peut-être permettre aux professionnels de demain de devenir aussi formateurs car les usagers sont en demande de formation aux réseaux sociaux dans les établissements.

Toutefois, l'enjeu de fond des réseaux sociaux pour les bibliothécaires n'est pas la formation technique seule mais bien l'instauration d'une nouvelle relation à l'utilisateur. Celle-ci dispense une connaissance des enjeux et du contexte, outil indispensable à l'établissement d'une bonne médiation numérique (contrairement aux savoirs purement techniques). Selon Brian Solis, «Les médias sociaux concernent la sociologie et la psychologie plus que la technologie», ce qui demeure vrai pour les bibliothèques. Ce n'est pas d'un savoir-faire technique dont nous avons le plus besoin, mais bien d'une maîtrise de la construction d'une médiation numérique.

Les bibliothécaires, médiateurs de la culture au quotidien, sont maintenant en passe de devenir également des médiateurs numériques. Dans la synthèse chronologique de l'Enssib « L'évolution des métiers des bibliothèques et de la documentation », la catégorie « horizon 2022 » évoque « de nouveaux métiers : e-bibliothécaire, e-documentaliste, manager de l'information, community manager<sup>90</sup> ». Un nouveau métier ou l'évolution du nôtre ? Rien n'est encore bien défini, mais le métier de bibliothécaire, avec l'évolution incessante du web, est à réinventer. Les organismes de formation essaient de suivre au mieux cette évolution.

---

<sup>90</sup> Source <http://www.enssib.fr/metiers-des-bibliotheques-et-documentation/evolution-des-metiers/horizon2022/sources>

## *Sources*

### *Facebook*

La page Facebook Oasis Be Fruit : <https://fr-fr.facebook.com/oasisbefruit>

Site de la BnF avec le lien vers les 7 comptes Facebook :  
<http://www.bnf.fr/fr/outils/a.facebook.html>

Page Facebook de la BU Droit-Lettres de Grenoble  
<https://www.facebook.com/bu.grenoble.droit.lettres>

Pages Facebook de Bmol et Bmol équipes <https://www.facebook.com/pages/Bmol-Biblioth%C3%A8que-Musicale-On-Line/120884527940069>;  
<https://www.facebook.com/bmol.grenoble?fref=ts>

Page Facebook Médiabédé Pays de Romans <https://www.facebook.com/mediabede>

### *Instagram*

Compte Instagram de la NYPL <http://instagram.com/nypl>

Compte Instagram des Bibliothèques publiques de Montréal :  
<http://instagram.com/bibliomontreal>

### *Pinterest*

Compte Pinterest de la NYPL <http://www.pinterest.com/nypl/>

Compte Pinterest de Gallica <http://www.pinterest.com/gallicabnf/>

Compte Pinterest de l'INSA Lyon <http://www.pinterest.com/insadelyon/>

### *Sites internet et blogs*

Site les applications android.fr. *Le classement des applications les plus téléchargées en France, 2014* [en ligne] <http://www.lesapplicationsandroid.fr/2014/02/classement-les-applications-les-plus-telechargees-en-france-en-2013/> [consulté le 31 mars 2014]

Blog Everitoutheque des Médiathèques du Pays de Romans [en ligne]  
<http://everitoutheque.viabloga.com/>

# *Bibliographie*

## *Monographies et travaux d'étude*

CALENGE, Bertrand (dir.). *Bibliothécaire, quel métier ?* Paris : Ed. Du Cercle de la librairie, 2004

GALAUP, Xavier (dir.). *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2012. [en ligne] <http://mediationdoc.enssib.fr/> [consulté le 10 juillet 2014]

GALVANI, Walter. *La Bibliothèque nationale de France sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

LECLERCQ, Natacha. *Valorisation du patrimoine numérisé des bibliothèques françaises sur les réseaux sociaux*. Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2011

LE DEUFF Olivier. *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2009

LEFEVBRE, Alain. *Les réseaux sociaux : de Facebook aux nouveaux intranets, la généralisation des réseaux sociaux*. Paris : M21 Editions, 2008

MAISONNEUVE, Marc. « Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public ». In *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2009

MARCOUX Delphine, *Les masters entrant dans le champs des Sciences de l'information et des bibliothèques*. Enssib, décembre 2013

VOGEL, Johanna. *Médiation numérique : qu'est-ce que les bibliothèques peuvent apporter au Web ?* Mémoire d'étude du diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB, 2010

## *Articles*

CAMARA, Sharon. « Instagram, véritable outil de communication pour les bibliothèques » in *Archimag*. [en ligne] <http://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2014/05/02/instagram-outil-communication-bibliotheques> [consulté le 10 mai 2014]

DONNAT, Olivier. « Les pratiques culturelles à l'ère numérique ». In : *BBF*, 2010, n° 5, p. 6-12 [en ligne] <http://bbf.enssib.fr/> [consulté le 6 avril 2014]

DUJOL, Lionel. « La bibliothèque, un plus pour le web social ». In : *La bibliothèque apprivoisée* [En ligne]. <http://labibapprivoisee.wordpress.com/2011/02/23/la-bibliotheque-un-plus-pour-le-web-social> [consulté le 3 mars 2014]

GAILLARD, Romain. « Réseaux sociaux et bibliothèques : Paris livre son expertise ». In *ActuaLitté.com* [en ligne] <http://www.actualitte.com/bibliotheques/reseaux-sociaux-et-bibliotheques-paris-livre-son-expertise-43955.htm> [consulté le 10 janvier 2014]

L'équipe@GallicaBnF. « Une bibliothèque numérique sur les réseaux sociaux » in *Bulletin des bibliothèques de France* n° 5, 2012 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0031-007>> [consulté le 10 juillet 2014]

PELLERIN, Clément. *Ils se sont lancés sur les réseaux sociaux épisode 32 : les bibliothèques*. [en ligne] <http://www.clementpellerin.fr/2014/08/18/ils-se-sont-lances-sur-les-reseaux-sociaux-episode-32-les-bibliotheques/> [consulté le 5 août 2014]

QUEYRAUD, Franck. « A quoi peut bien servir un réseau social en bibliothèque ? L'exemple de Facebook... ». in *La mémoire de Silence* [En ligne] <http://memoire2silence.wordpress.com/2010/01/07/a-quoi-peut-bien-servir-un-reseau-social-en-bibliotheque-l%E2%80%99exemple-de-facebook> [consulté le 6 avril 2014]

ROUSSEAU, Yann. « Plus d'un milliard de smartphones écoulés en 2013 ». In *Les echos*, 2014. [en ligne] <http://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/0203273538351-plus-d-un-milliard-de-smartphones-ecoules-en-2013-646066.php> [consulté le 10 avril 2014]

WAHNICH, Stéphane. « Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique » in *Bulletin des bibliothèques de France* n° 6, 2006 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>>. ISSN 1292-8399 [consulté le 6 avril 2014]

### ***Enquêtes***

AUGEREAU Pierre-Marie, ENGEL Cyrille, GAILLARD Romain [et.al.] *Les réseaux sociaux sociaux en bibliothèque de lecture publique – Etude comparative*. Paris : Benchmark, Juillet 2014. [en ligne] [http://www.lemotif.fr/fichier/motif\\_fichier/516/fichier\\_fichier\\_etude\\_reseaux\\_sociaux\\_bibliotheques.pdf](http://www.lemotif.fr/fichier/motif_fichier/516/fichier_fichier_etude_reseaux_sociaux_bibliotheques.pdf) [consulté le 10 juillet 2014]

GOMBAULT, Vincent. *Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux*. Enquête Insee, 2010. [en ligne] [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=ip1340](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1340) [consulté le 6 avril 2014]

IFOP. *Observatoire des réseaux sociaux*. 2013 [enquête en ligne] [http://www.ifop.com/media/poll/2436-1-study\\_file.pdf](http://www.ifop.com/media/poll/2436-1-study_file.pdf) [consulté le 31 mars 2014]

WELLHOF, Thierry (dir.), *Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les médias sociaux sans jamais oser le demander...* Wellcom [en ligne] <http://www.wellcom.fr/guidesocialmedia/guide2012/guide-medias-sociaux.pdf> [consulté le 6 avril 2014]

### ***Présentations en ligne***

DUJOL, Lionel. « Médiateur numérique des collections », in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin 2010 [en ligne] <http://fr.slideshare.net/Bibliolab/je-100111-l-dujol> [consulté le 3 mars 2014]

MAUREL, Lionel. « Être là où le public passe », in *Journée de l'Association des bibliothèques françaises : Les bibliothèques à l'heure du numérique*. Paris, 14 juin 2010 [en ligne] <http://www.slideshare.net/Bibliolab/maurel-abf-14-juin-2010-etre-l-o-le-public-passe> [Consulté le 3 mars 2014]

### ***Rapports de jury, préparations aux concours, programmes pédagogiques***

ANTONUCCI Claudine, MOELLON Karine, GUILLEMIN Hélène (et.al.) *Questions pour les oraux de concours B et C* [en ligne] [https://mediadix.u-paris10.fr/stockage\\_doc/QuestionsorauxCRFCB2013-2014.pdf](https://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/QuestionsorauxCRFCB2013-2014.pdf) [consulté le 10 mai 2014]

BLOCH Michèle, ZARINEZAD Manu, GOBERT Pascale (et.al.) *Questions pour les oraux des concours des bibliothèques de la Ville de Paris* [en ligne] [http://mediadix.u-paris10.fr/stockage\\_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf](http://mediadix.u-paris10.fr/stockage_doc/2012QuestionnaireBATVP.pdf) [consulté le 10 mai 2014]

CARBONE, Pierre. *Rapport du jury – concours de recrutement de bibliothécaires et examen professionnalisé réservé* [en ligne] [http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/72/6/rapport\\_jury\\_concours\\_de\\_bibliothecaire\\_session\\_2014\\_329726.pdf](http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2014/72/6/rapport_jury_concours_de_bibliothecaire_session_2014_329726.pdf) [consulté le 5 juillet 2014]

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, *Diplôme Universitaire de Technologie Information-Communication : Programme pédagogique national* [en ligne] [http://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/30/15/0/Infocom\\_262150.pdf](http://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/30/15/0/Infocom_262150.pdf) [consulté le 10 juillet 2014]

## *Table des annexes*

<b>ANNEXE 1 - ENQUÊTE AUPRÈS DE PROFESSIONNELS.....</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE 2 – ANALYSE DES OFFRES D'EMPLOI ARCHIVES DE L'ENSSIB.....</b>	<b>66</b>

# ANNEXE 1 - ENQUÊTE AUPRÈS DE PROFESSIONNELS

## MÉTHODOLOGIE

### *Article utilisé pour la méthodologie*

WAHNICH, Stéphane. « Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique » in *Bulletin des bibliothèques de France* n° 6, 2006 [en ligne] <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0008-002>>. ISSN 1292-8399 [consulté le 6 avril 2014]

→ Enquête qualitative basée sur un fichier écrit et des entretiens a posteriori.

### *Établissement du questionnaire*

Données personnelles : Nom, prénom, âge, formation, parcours professionnel, poste actuel.

9 questions sur les réseaux sociaux et les formations, toutes en rapport avec le plan validé par la directrice de mémoire.

- Pensez-vous que les réseaux sociaux sont aujourd'hui indispensables à une bonne médiation en bibliothèque ?
- Selon vous, sur quoi est-il pertinent de communiquer via les réseaux sociaux ?
- Les réseaux sociaux sont-ils utilisés comme outils de communication dans votre structure ? Qui en est responsable ?
- Ces responsables sont-ils assez formés selon vous ? Se trouvent-ils assez formés ?
- Est-ce qu'il existe assez de formations proposées ?
- Sont-elles assez pertinentes ?
- En général, qui gère les réseaux sociaux dans les établissements ?
- Le bibliothécaire est-il amené à faire concurrence aux Community Managers ? Avons-nous des métiers et compétences semblables aujourd'hui ?
- Êtes-vous présent sur les réseaux sociaux à titre personnel/professionnel, si oui depuis combien de temps ?

Validation du questionnaire par Élisabeth Noël.

### *Recueil des entretiens*

- Établissement des besoins avec Élisabeth Noël → 8 témoignages suffisent, avec 4 de professionnels de BU et 4 de professionnels de BM
- Dépôt du questionnaire sur le groupe d'intérêt Facebook « Réseaux sociaux et CM en bibs » via Google Docs
- Tri des réponses (12 reçues au total), selon les réponses incomplètes, la pertinence des réponses, et le type d'établissement (besoin d'une part égale de professionnels issus de BM et de BU).

### *Traitement des réponses*

### Répondants issus du milieu des bibliothèques municipales

Mathias Paré (BM Beaume) Gabriel Lacroix (BM Desnos Argenteuil) Anne Baudot (bibliothèques d'Echirolles) Lionel Dujol (Médiathèques Pays de Romans)

### Répondants issus du milieu des bibliothèques universitaires

Guillemette Trognot (INSA Lyon) Magalie Le Gall BU (DBIST de l'Université de Versailles Saint-Quentin) David Benoist (BU Santé Paris) Marine Vandermeiren (BU Paris-Est Marne-la-Vallée)

### Entretiens

Les professionnels Marine Vandermeiren et Magalie Le Gall nous ont par la suite accordé des entretiens plus poussés sur les réseaux sociaux et leurs expériences professionnelles.

### Les données exploitées

- 100 % des répondants à notre enquête ont répondu positivement à la question « Pensez-vous que les réseaux sociaux sont aujourd'hui indispensables à une bonne médiation en bibliothèque ? »
- 100 % des répondants sont présents sur les réseaux sociaux
- 62,5 % des répondants sont présents sur les réseaux sociaux à titre personnel et professionnel, et 25 % ont des comptes uniquement personnels
- 75% des répondants affirment que les professionnels en charge des réseaux sociaux se sont autoformés ou se sont formés en interne

Ce qui ressort de cette enquête est la prédominance de l'autoformation ou la formation en interne, c'est un plus selon beaucoup (les réseaux sociaux sont des outils intuitifs, on apprend de nos erreurs au fur et à mesure des erreurs).

# TABLEAU D'ENQUÊTE - 1

Nom, Prénom	Âge	Formation	Parcours professionnel	Poste actuel	Pensez-vous que les réseaux sociaux sont aujourd'hui indispensables à une bonne médiation en bibliothèque ?	Selon vous, sur quoi est-il pertinent de communiquer via les réseaux sociaux ?
TROGNOT, Guillemette		42 IGE documentation	- Documentaliste remplaçante en collège et lycée - Documentaliste à l'EM LYON - Documentaliste ASI à l'INSA puis IGE  Ces différentes expériences s'intercalent	INSA de Lyon	oui	sur les services innovants, les trucs qui pétillent, qui peuvent attirer l'attention de nos lecteurs tout en leur donnant un peu de présentation classique de nos services et de nos ressources- toujours aussi méconnus- Informations relatives à l'établissement en premier lieu, manifestations/expos/animations/rencontres mais également tous les petits moments qui font vivre la bibliothèque (anecdotes, conseils lectures, faire des mini reportages d'expo par exemple).
Paré Matthias		DUT info-com. Licence pro métiers du livre et du patrimoine.	Beaucoup trop long à raconter !	Bibliothèque municipale de Beane	Totalement ! C'est le principe de "bibliothèque hors les murs" mais sans bouger de notre chaise ! Désormais la Bibliothèque se doit d'aller vers les usagers/non-usagers et non plus attendre qu'ils viennent à elle...	En deuxième lieu il faut communiquer sur l'actualité de la municipalité mais également sur l'actualité culturelle mondiale !
Lacroix Gabriel	61 ans	bibliothécaire, éducateur, brancardier, conteur	médiathèque Desnos argenteuil Assistante de conservation de 2003 à 2007, conservateur depuis 2008. Actuellement en charge d'un réseau de lecture publique d'une ville moyenne, comprenant deux bibliothèques, un bibliobus et un équipement de développement de la lecture et de l'écrit.	conservateur	pour le personnel oui ! pour créer des liens avec certains publics oui !	Et puis proposer des bons plans culturels. oui ! c'est amusant et cela peut créer des amitiés réelles .
Baudot, Anne	39 ans	DEA de lettres modernes, Maîtrise de documentation, DCB		Directrice de Pôle	Oui, ils font partie de l'arsenal de communication qui permet de toucher un maximum de publics, et donc nécessaires à la médiation.  Oui, particulièrement dans le cas d'une BU. Lors de nos plages de service public, nous avons longtemps constaté que les étudiants qui se connectaient sur les PC allaient immédiatement sur Facebook. Cette pratique massive nous a donné un bon argument pour nous créer une présence sur le RS car nous avons vu que nous avions là un moyen de toucher notre public cible (18-25 ans).	L'action culturelle, évidemment, mais aussi la vie de la bibliothèque, le métier de bibliothécaire, les grands enjeux de la profession... C'est l'occasion de communiquer sur : les infos pratiques (horaires, problèmes éventuels...), les personnels que les usagers peuvent rencontrer, les expos et animations (même si j'ai l'impression que ça marche moins bien que le reste), les nouveautés (acquisitions), les services (nouveaux ou déjà bien en place). Les publications qui font preuve d'humour ou d'originalité sont souvent bien mieux likées/commentées/partagées que celles au ton trop institutionnel.
Magalie Le Gall		Master 2 Lettres Modernes Formation initiale des bibliothécaires d'Etat, 30 Esssib, 2008	Bibliothécaire d'Etat adjointe à la responsable de la BU de Versailles et responsable des services aux publics, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, depuis 2008 à aujourd'hui documentation (dans le privé) – assistant qualifié de conservation du patrimoine en musée (territoriale) – conservateur de bibliothèque	Cf. question ci-dessus conservateur (chargé de mission Web) à la bibliothèque interuniversitaire de Santé, Paris		Sur la vie et l'actualité de l'établissement en priorité, voire sur des sujets plus vastes qui intéressent les lecteurs. Nécessité d'une politique éditoriale suivant des objectifs s choisis.
Benoist David		histoire / histoire de l'art 38 + DCB			OUI Indispensable me paraît un terme trop fort. Avoir un profil social pour avoir un profil social ne présente aucun intérêt et s'avère dans ce cas précis bien dispensable. Les réseaux sociaux peuvent être un dispositif efficace si l'on a la volonté de porter une médiation au sein d'une communauté d'intérêt active. La bibliothèque valorise un fonds et/ou des ressources web sur le Manga avec les fan de Manga sur Facebook par ex. Si l'objectif est de partager des informations concernant la bibliothèque, il s'agira alors d'un dispositif de communication. Dans les deux cas une animation de communauté est, elle, indispensable.	Là encore tout va dépendre de la cible visée. Si il s'agit des usagers de la bibliothèque, une information liée à la vie de la médiathèque, à ses services, à sa programmation culturelle ... peuvent suffire. Si l'objectif est de s'installer au sein des communautés d'intérêt, il faudra sortir d'une approche trop institutionnalisée et porter des contenus thématisés à forte valeur ajoutée informationnelle ( recommandations, curation, ludification ...)
Dujoil Lionel		44 DEA d'Histoire Moderne	Bibliothécaire	Responsable du développement numérique		Sur tous les aspects de la bibliothèque qui méritent d'être communiqués au public : Service public, collections, Actualité de la bibliothèque, ...
Vandermeiren Marine		M2 Histoire + M1 PBD + 25 FIBE		Responsable du Développement des collections LSH, Responsable de la communication externe	Oui	

## TABLEAU D'ENQUÊTE – 2

Les réseaux sociaux sont-ils utilisés comme outils de communication dans votre structure ? Qui en est responsable ?	Ces responsables sont-ils assez formés selon vous ? Se trouvent-ils assez formés ?	Est-ce qu'il existe assez de formations proposées ?	Sont-elles assez pertinentes ?
oui, j'ai commencé seule puis j'ai créé récemment un petit groupe pour travailler avec Facebook et Pinterest Utilisation de Facebook et Twitter en plus du site internet pour relayer nos actualités. Le directeur de la bibliothèque reste responsable des publications mais plusieurs agents publient sur la page.	Non, ils apprennent sur le tas - comme moi d'ailleurs - on construit au fur et à mesure de nos erreurs et de nos expériences	pas eu le temps de regarder	idem
je les utilise personnellement ! donc non officiellement	Certains manquent de formations, mais surtout d'habileté avec la communication sur réseau social (et la com tout court peut-être). c'est empirique, ce qui en fait le charme ! ce ne peut être autrement car l'administration lamine tout ce qui dépasse.	Nos "formations" se font en interne, de personnels à l'aise à personnels moins à l'aise. Elles se font à chaque fois que le besoin sans fait sentir par les personnes.	Oui puisqu'elles répondent à une demande sur un point précis.
Non, pas pour le moment, la Ville n'y étant pas favorable.	Non concerné, donc	non ce n'est pas souhaitable d'ailleurs ça doit rester borderline Il ne me semble pas qu'il y ait beaucoup d'offre de formation pertinente, en tout cas accessible pour les professionnels de ma région.	non Voir la réponse ci-dessus.
Oui Facebook (4 pages + des profils pro) : <a href="https://www.facebook.com/bu.versailles">https://www.facebook.com/bu.versailles</a> , <a href="https://www.facebook.com/bu.saintquentinenyvelines">https://www.facebook.com/bu.saintquentinenyvelines</a> , <a href="https://www.facebook.com/bu.iut.mantes">https://www.facebook.com/bu.iut.mantes</a> , <a href="https://www.facebook.com/bibliothequelutvelizy">https://www.facebook.com/bibliothequelutvelizy</a> Pinterest <a href="http://www.pinterest.com/uvsqbu/">http://www.pinterest.com/uvsqbu/</a> + des comptes Twitter pro de certains personnels Nous sommes deux catA à en être responsable : Dorothée Camus à Saint-Quentin-en-Yvelines et moi-même à Versailles	Je me suis beaucoup auto-formée. Je dirais oui pour les deux questions.	L'"originalité" de la démarche de la Direction des bibliothèques de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines a été de former l'ensemble de son personnel en 2011, à son arrivée sur Facebook (50 agents au total). Depuis, nous avons assuré chaque année des semaines dites "Semaine du numérique" comprenant plusieurs formations sur le numérique dont les RS et, pour les volontaires FB, nous assurons au moins 1 fois par an une formation plus approfondie pour les administrateurs des pages. Sur les 4 pages existantes de nos BU, nous avons une vingtaine d'administrateurs (toutes catégories confondues).	Cf. questions ci-dessus
Pas en interne, seulement en externe. Je suis responsable, épaulé par 6 collègues.	Ca dépend des personnes. Je pense qu'il faut surtout travailler avec des collègues présents à titre personnel sur les réseaux. Sinon, on se débrouille pour former en interne.	J'en ai vu passer pas mal, je ne sais pas ce qu'elles valent et si elles sont pertinentes.	Concernant la maîtrise des outils et leur contexte, oui. Par contre trop peu abordent la problématique du positionnement que doit adopter une bibliothèque sur les réseaux sociaux, le repérage des cibles potentielles, la notion d'identité numérique. Pour faire bref les savoir et savoir faire sont plutôt bien traités. Le savoir être un bibliothécaire sur les réseaux sociaux, beaucoup moins.
Nous avons une page Facebook et un compte Twitter institutionnels qui sont animés par les responsables de la médiation numérique adulte et jeunesse. Ouverture au 1er septembre d'une page Facebook. C'est la responsable de la communication, en l'occurrence moi, qui s'en occupe en lien avec la responsable de la page web.	Oui. Mais ils sont en permanence accompagnés par le responsable du développement numérique qui veille à ce que leurs compétences suivent l'évolution des outils. Pas de formation particulière aux réseaux sociaux mais thème abordé à l'Enssib et formation à l'écriture web suivie par la responsable de la page web	Oui. Elles sont même très nombreuses.  De plus en plus de formations abordent ces sujets	?

## TABLEAU D'ENQUÊTE – 3

En général, qui gère les réseaux sociaux dans les établissements ?	Le bibliothécaire est-il amené à faire concurrence aux Community Managers ? Avons-nous des métiers et compétences semblables aujourd'hui ?	Etes-vous présent sur les réseaux sociaux à titre personnel/professionnel, si oui depuis combien de temps ?
Direction de la communication au niveau des institutions et des bibliothécaires dans les bibliothèques	Ce n'est pas de la concurrence, c'est une évolution du métier, d'ailleurs, certaines bibliothèques recrutent maintenant directement des profils de comm et non plus des bibliothécaires pour faire ce job	oui, 4 ans à peu près
Les personnes en charge de la communication, souvent des responsables ou des agents formés autonomes et dynamiques.	Pourquoi concurrence ? Je n'ai jamais vu de community managers dans une bibliothèque... Métiers semblables ? Les bibliothécaires doivent très certainement s'inspirer de ce que font les community managers, ça oui !	Oui à titre personnel depuis 2007
Un community manager, idéalement, de préférence membre de l'équipe de la bibliothèque et formé aux techniques adéquates...	je ne sais pas	depuis 5 ans ?
D'après ce que j'ai pu en voir, principalement quelques catégories A, dont la personne chargée de la communication.	Je ne vois pas pourquoi opposer les deux métiers... La mission de community manager a été intégrée mot pour mot dans ma fiche de poste. Les profils des bibliothécaires évoluent et, outre le fait que cette mission est valorisante sur une fiche de poste, il est important que l'institution veille sur ce qui se dit sur elle sur le web.	Oui, à titre personnel, quotidiennement, depuis 7 ans. Oui, personnellement sur Facebook depuis 2007 et sur Twitter depuis 2008. Je me suis également créé un profil FB pro depuis 2011. J'utilise également de nombreux autres RS (Pinterest, Diiigo,...).
Pour ce que j'en sais, surtout des conservateurs (mais je parle des BU)	Le bibliothécaire est amené à remplir certaines fonctions d'un community manager, mais ce ne sont pas les mêmes métiers.	Les deux, depuis 5 ans environ.
Bien souvent il s'agit de l'animateur multimédia ou d'un bibliothécaire qui a une appétence du web social. La question est : que devient ses profils sociaux lorsque ces personnes quittent l'établissement ?	Disons que l'animation de communautés est une compétence indispensable lorsque qu'une bibliothèque s'engage sur les réseaux sociaux. La question est de savoir si il s'agit d'une nouvelle compétence à acquérir pour le bibliothécaire responsable des profils sociaux ou est-ce un nouveau métier qui doit émerger au sein des bibliothèques. J'opte pour la première hypothèse	J'ai été très actif sur les réseaux sociaux. Une activité passionnante mais terriblement chronophage. Il m'a fallu faire des choix. Je n'y ai plus aucune activité, mais ma pratique de veille s'effectue encore sur ces outils.
Les responsables de la communication	Le bibliothécaire s'improvise de plus en plus Community manager su fait de cette convergence des compétences.	A titre personnel depuis 2007, à titre professionnel depuis peu !

# ANNEXE 2 – ANALYSE DES OFFRES D'EMPLOI ARCHIVES DE L'ENSSIB

Années 2012 – 2013. Nous ne mettrons ici que les 46 offres d'emploi traitant des réseaux sociaux et du web participatif.

Offres d'emploi mentionnant les réseaux sociaux/le Web2.0	Niveau de responsabilité	Compétences demandées	Date	Type de bibliothèques
<a href="#">Un(e) chargé(e) de mission chargé(e) du plan de communication</a>	Cadre A	Connaissance du web 2.0	2012	BM
<a href="#">Un médiateur de pôle numérique (h/f)</a>	Catégorie B	Maîtrise des réseaux sociaux	2012	BM
<a href="#">Responsable du pôle numérique et du multimédia</a>	Cadre A	Maîtrise et expertise des outils informatiques, statistiques et des pratiques multimédia Web 2.0	2012	BM
<a href="#">http://www.enssib.fr/node/15584</a>	C	Développement des modes de communication adaptés aux jeunes pour renforcer le lien entre l'offre locale et les réseaux d'information des jeunes via les réseaux sociaux	2012	BM
<a href="#">Assistant qualifié de conservation du patrimoine et des bibliothèques en section jeunesse</a>	Catégorie B	Connaissance des ressources et des usages des technologies de l'information et de la communication	2012	BM
<a href="#">Chargé(e) des domaines numérique et informatique documentaire</a>	Catégorie B	outil web 2.0 (développement de services interactifs, coordination de la modération, ...)	2012	BM
<a href="#">Bibliothécaire assistant BCD</a>	Catégorie B	technologies de l'information et de la communication	2012	BM
<a href="#">Conservateur adjoint responsable des collections (hors fonds patrimoniaux) et du réseau (H/F)</a>	Cadre A	Technique des outils web 2.0, de veille et de circulation de l'information	2012	BM
<a href="#">Un assistant jeunesse pour le réseau des bibliothèques (H/F)</a>	Catégorie B	Pratique des nouvelles technologies	2012	BM
<a href="#">Médiateur numérique</a>	Catégorie B	Excellente maîtrise des outils informatiques, de l'administration de site internet, des outils web 2.0 et leurs évolutions récentes ; curiosité en veille, appétence pour les évolutions technologiques et capacité à les assimiler	2012	BM
<a href="#">Responsable de la médiation sur les collections</a>	Catégorie B	Sensibilité à l'écriture dans l'environnement Web	2012	BM
<a href="#">Directeur du Pôle Culture et de la médiathèque de Chassieu</a>	Cadre A	maîtrise des outils du web 2.0	2012	BM
<a href="#">L'Adjoint(e) de direction des médiathèques - H/F</a>	Cadre A	Vous vous intéressez aux évolutions des bibliothèques et aux services numériques	2012	BM
<a href="#">Un(e) Assistant(e) rattaché au service Formation-Emploi H/F</a>	C	Vous contribuez à la veille documentaire collaborative, à la production de contenus internet (blog, portail)	2012	BM
<a href="#">BIBLIOTHECAIRE COORDINATEUR DU RESEAU CENTRE LOIRE (42)</a>	Cadre A	Intérêt pour l'évolution des médiathèques vers la démocratisation (TIC, Web 2.0)	2012	BM
<a href="#">Animateur Internet</a>	Catégorie B	Très bonne connaissance web 2.0	2012	BM
<a href="#">Médiathèque Saint Lazare en réhabilitation (Paris) - conservateur H/F adjoint à la responsable</a>	Cadre A	Maîtrise et intérêt pour les nouvelles technologies, réseaux sociaux, web 2.0	2012	BM
<a href="#">BIBLIOTHECAIRE / Responsable de la Bibliothèque LOUIS MICHEL</a>	Cadre A	Intérêt pour les NTIC et les réseaux sociaux	2012	BM
<a href="#">Chargé de mission pour l'action culturelle et les relations publiques (H/F)</a>	Catégorie B	Intérêt pour les outils dits "web 2.0"	2012	BM
<a href="#">BIBU Montpellier - Poste de bibliothécaire vacante</a>	Cadre A	Connaissances et/ou intérêt pour les évolutions actuelles de l'informatique documentaire (web 2.0, bibliométrie...)	2012	BU
<a href="#">Un(e) responsable du développement des services numériques (Châtillon - 92)</a>	Cadre A	Vous avez une excellente maîtrise de l'informatique, des outils du Web (outils collaboratifs)	2012	BM
<a href="#">Responsable informatique et numérique de médiathèque (h/f)</a>	Catégorie B	Animation des pages web	2012	BM
<a href="#">Responsable du secteur adultes</a>	Catégorie B	Pratique de l'Internet (Web 2.0)	2012	BM
<a href="#">Médiathécaire référent "multimédia"</a>	Catégorie B	Vous maîtrisez parfaitement les TIC et les outils web 2.0, vous assurez une veille permanente et proposez des actions adaptées et renouvelées au public	2012	BM
<a href="#">Coordinateur multimédia à la médiathèque de Chassieu (69) - Adjoint du patrimoine</a>	C	maîtrise des outils du web 2.0, Contribuer activement à la production d'objets de médiation documentaire	2012	BM
<a href="#">Chargé de la bibliothèque numérique - Infothèque de SIAAP</a>	Cadre A	numérique, tournés vers les technologies du web 2.0	2012	BM
<a href="#">Responsable des publics et de la programmation culturelle (H/F)</a>	Catégorie B	Bonne connaissance de l'outil informatique et des TIC : multimédia, web participatif, informatique documentaire et numérique appliqué au monde des bibliothèques	2012	BM
<a href="#">Assistant qualifié de conservation, responsable Adultes et Services numériques</a>	Catégorie B	Très bonne connaissance du Web 2.0	2012	BM
<a href="#">Bibliothécaire multimédia</a>	Catégorie B	Formation sur les TIC : infographie, Internet (HTML), Web 2.0, médiation numérique, outils de bureautique. Compétences rédactionnelles.	2012	BM
<a href="#">chef de service bibliothèque Numérique - Bibliothèque des sciences et de l'industrie / Université</a>	Cadre A	Définir une politique de présence sur les réseaux sociaux, les règles d'animation et de modération.	2012	BU
<a href="#">Responsable unité musique image numérique</a>	Cadre A	vous coordonnez la présence en ligne de la Médiathèque (réseaux sociaux, site web)	2012	BM
<a href="#">L'Infir de Lyon recherche un(e) chargé(e) de mission (3 mois) - webmestre et diffusion de contenu</a>	Contractuel	Bonne connaissance des espaces et outils numériques : recherche d'information, gestion éditoriale et animation de site, fréquentation des réseaux sociaux, outils collaboratifs	2012	BU
<a href="#">Responsable des publics et de la programmation culturelle</a>	Catégorie B	Bonne connaissance de l'outil informatique et des TIC : multimédia, web participatif, informatique documentaire et numérique appliqué au monde des bibliothèques.	2012	BM
<a href="#">Médiateur numérique</a>	Catégorie B	Vous avez l'habitude de publier sur internet (sites internet, blog, réseaux sociaux...) + Maîtrise des outils informatiques, de l'administration de site internet (au minimum des CMS), des outils web 2.0 et leurs évolutions récentes, des réseaux sociaux indispensables,	2012	BM
<a href="#">Un(e) chargé(e) du développement numérique / responsable du multimédia</a>	Cadre A	Maîtrise et expertise des outils informatiques, statistiques et des pratiques multimédia Web 2.0	2012	BM
<a href="#">Responsable du pôle numérique</a>	Cadre A	Vous avez une expérience sur l'administration de projet(e), l'animation d'outils 2.0 ou la gestion de site web	2012	BM
<a href="#">La commune de Masgnon Carmon recherche un responsable multimédia (h/f) pour les besoins de la Médiathèque Gaston Baisette</a>	Catégorie B	Expérience de webmaster, maîtrise des outils numériques et des réseaux sociaux, Valoriser les collections (actions dans les murs ou via les outils web mis en place)	2013	BM
<a href="#">la Médiathèque départementale de la Loire recrute</a>	Cadre A	appui aux bibliothèques du réseau pour la mise à disposition de ressources numériques (bases documentaires, services en ligne, organisation d'une médiation culturelle, documentaire ou professionnelle via les réseaux sociaux...)	2013	BU
<a href="#">Assistant en charge de la médiation numérique des collections</a>	Catégorie B	Mettre à profit les possibilités offertes par les réseaux sociaux en matière de médiation documentaire	2013	BM
<a href="#">Médiathèque et Archives de Roubaix - Chargé de mission informatique documentaire</a>	Catégorie B	exercer les fonctions de webmestre et, à ce titre, organiser et mettre en œuvre la présence de la Médiathèque et des Archives sur le web et les réseaux sociaux	2013	BM
<a href="#">Bibliothécaire chargé du développement numérique</a>	Cadre A	Maîtrise et expertise des outils informatiques, statistiques et des pratiques multimédia Web 2.0	2013	BM
<a href="#">Assistant numérique ext. B (H/F)</a>	Catégorie B	présence active sur les réseaux sociaux	2013	BM
<a href="#">Conservateur - chargé de mission communication</a>	Cadre A	Développer la présence de la BHS sur le web : site et blog de la BHS, réseaux sociaux, suivi de la e-réputation et de toutes les mises à jour	2013	BU

# Table des matières

<b>REMERCIEMENTS À.....</b>	<b>3</b>
<b>SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>11</b>
<b>I. QUELS RÉSEAUX SOCIAUX POUR LES BIBLIOTHÈQUES ?.....</b>	<b>13</b>
<b>I.1. L'évolution des pratiques des usagers.....</b>	<b>13</b>
<i>I.1.1. Le Web 2.0 : l'internaute participant et mobile.....</i>	<i>13</i>
Une société connectée et nomade.....	13
Un web participatif.....	14
<i>I.1.2. La présence des usagers sur les réseaux sociaux.....</i>	<i>15</i>
<b>I.2. Les enjeux de la présence des bibliothèques sur les réseaux sociaux.....</b>	<b>16</b>
<i>I.2.1. Adapter sa communication et changer son image.....</i>	<i>16</i>
<i>I.2.2. Avoir un rayonnement hors les murs.....</i>	<i>18</i>
<b>I.3. Quels réseaux pour les bibliothèques ?.....</b>	<b>19</b>
<i>I.3.1. Analyse des besoins de l'établissement.....</i>	<i>19</i>
<i>I.3.2. Les réseaux sociaux à la « mode ».....</i>	<i>20</i>
Flickr et Instagram : la photographie.....	20
Pinterest.....	22
Vimeo et Vine : la vidéo.....	22
<i>I.3.3. Les valeurs « sûres » : Facebook et Twitter.....</i>	<i>23</i>
<b>II. L'UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX DANS LES BIBLIOTHÈQUES</b>	<b>25</b>
.....	25
<b>II.1. Une réalité sur le terrain.....</b>	<b>25</b>
<i>II.1.1. Les bibliothèques présentes sur Twitter et/ ou Facebook.....</i>	<i>25</i>
<i>II.1.2. Qui s'occupe de ces comptes aujourd'hui ?.....</i>	<i>26</i>
Une domination de la catégorie A.....	26
Des professionnels déjà présents individuellement sur les réseaux.....	27
<b>II.2. Une réalité dans le recrutement.....</b>	<b>28</b>
<i>II.2.1. Dans les concours.....</i>	<i>28</i>
<i>II.2.2. Dans les annonces d'emploi et le recrutement.....</i>	<i>29</i>
Étude des offres d'emploi 2012-2013 recensées par l'Enssib.....	29
Expérience des professionnels interrogés.....	30
<b>II.3. Des nouveaux outils qui demandent de nouvelles compétences.....</b>	<b>30</b>
<i>II.3.1. Le cœur de métier du bibliothécaire.....</i>	<i>30</i>
<i>II.3.2. Les nouvelles compétences qu'implique le web participatif.....</i>	<i>30</i>
<b>III. L'ÉVOLUTION DES FORMATIONS.....</b>	<b>33</b>
<b>III.1. Les formations proposées .....</b>	<b>33</b>
<i>III.1.1. Dans la formation initiale.....</i>	<i>33</i>
<i>III.1.2. Dans la formation technique.....</i>	<i>34</i>
Diplôme Universitaire de Technologie Information-Communication option	
Métiers du livre et du patrimoine.....	34
Licences professionnelles : .....	35
<b>III.2. Les formations continues : un point central.....</b>	<b>35</b>
<i>III.2.1. L'évolution des formations continues.....</i>	<i>35</i>
L'offre de formations continues.....	35
Étude de l'évolution des formations continues proposées par l'Enssib de 2003 à	
2013.....	36

<i>III.2.2. Des outils sur le Web et l'autoformation</i> .....	39
L'autoformation très pratiquée.....	39
De nombreux supports sur le web.....	42
<b>III.3. Bibliothécaires versus Community manager ?</b> .....	<b>43</b>
Qu'est-ce qu'un Community Manager ?.....	44
Une concurrence ? .....	44
L'évolution du métier : le bibliothécaire, nouveau community manager ? .	44
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>46</b>
<b>SOURCES</b> .....	<b>47</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>49</b>
<b>TABLE DES ANNEXES</b> .....	<b>51</b>
<b>GLOSSAIRE</b> .....	<b>53</b>
<b>INDEX</b> .....	<b>55</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b> .....	<b>57</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>59</b>