

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l'information et des bibliothèques

Parcours – politique des bibliothèques et de la documentation

De l'immédiat à l'e-média : le service de prêt numérique, une alternative en situation de rupture ?

LAMIGE Olivia

Sous la direction de Emmanuel Brandl

Sociologue - Ingénieur de recherche

Direction de la Recherche - École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier mon directeur de mémoire Emmanuel Brandl, pour son accompagnement méthodique et la disponibilité qu'il a pu m'accorder lors du processus de réalisation de ce mémoire. Je remercie aussi tous les professionnels ayant répondu présents à mes sollicitations et que j'ai ainsi pu interroger. Leurs réponses ont grandement participé à la réalisation finale de ce mémoire.

Je remercie également mes camarades de master, sans qui cette nouvelle expérience aurait été bien plus intimidante.

Aussi, je tiens à remercier mes sœurs, ce qui m'est de plus cher, les trois éternelles femmes de ma vie qui n'auront jamais de cesse de croire en moi. Merci tout particulier à Léona d'avoir su supporter toutes mes questions existentielles.
Merci également à mon père, qui, je l'espère, est fier de cet accomplissement et a toujours su soutenir mes choix.

Enfin, merci à moi de toujours exister à travers le chaos, car je suis encore là et que je me porte encore.

Résumé :

Alors que les bibliothèques subissent la fermeture de leurs lieux comme des périodes de crise, le numérique apparaît être un élément essentiel à la continuité de leur existence en ces temps. Ce mémoire, s'intéressant au service de prêt numérique en contexte de crise, se penche ainsi sur des cas particuliers de fermetures de bibliothèques de lecture publique laissant envisager le prêt numérique comme solution temporaire à l'inaccessibilité au lieu physique pour les usagers. En étudiant les contextes autour des crises et leurs impacts pluriels, ce travail interroge ainsi l'efficacité du prêt numérique comme seule alternative lors de la disparition des murs et dresse, en fonction, les prérogatives d'une meilleure valorisation pour en appuyer l'intérêt.

Descripteurs :

Bibliothèques publiques

Numérique

Prêt numérique

Valorisation

Abstract:

As libraries experience the closure of their sites as critical times of crisis, the use of digital services appears to be an essential element to maintain their ongoing presence. This dissertation, focusing on digital lending services in times of crisis, examines specific cases of temporarily closed public libraries leading to think of digital lending library services as a temporary solution to the inaccessible spaces for their users. By studying the multiple contexts surrounding crises and their impact on the public, this work so questions the effectiveness of e-lending as a single alternative when physical spaces disappear and sets out prerogatives for the greater valuation of their interest.

Keywords :

Public libraries

Digital services

E-lending

Valuation

Droits d'auteurs



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** »
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par
courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco,
California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS.....	9
INTRODUCTION.....	11
DU LIVRE NUMERIQUE A SON PRET EN BIBLIOTHEQUE : ETAT DES LIEUX D'UNE PROGRESSION HETEROGENE	15
Du numérique aux bibliothèques : inscription aux frontières d'un réseau matériel	15
1- <i>Un essor numérique marqué durant la décennie dernière</i>	<i>15</i>
2- <i>... et réaccentué par une crise provoquant une inaccessibilité physique inattendue.....</i>	<i>17</i>
3- <i>Vers de nouvelles formes de partage documentaire</i>	<i>19</i>
Accessibilité numérique, de quoi parle-t-on ?	23
1- <i>Polysémie d'une notion.....</i>	<i>23</i>
2- <i>Typologie des accès restreints</i>	<i>26</i>
3- <i>Du numérique pour tous aux réalités sociales : réalisation des fractures</i>	<i>29</i>
Bibliothèque numérique, entre intérêt et rejet d'un compromis dématérialisé	31
1- <i>Le prêt numérique, une « inquiétante étrangeté ».....</i>	<i>31</i>
2- <i>...ou une opportunité de diversifier ses pratiques ?</i>	<i>33</i>
BIBLIOTHEQUES EN SITUATION DE CRISE : DES ACTIONS SOUS TENSION	37
Professionnels de bibliothèque et numérique en temps de fermeture : envisager l'intangibilité de sa présence	37
1- <i>Méthodologie d'enquête et choix de terrain</i>	<i>37</i>
2- <i>Limites</i>	<i>38</i>
3- <i>Une disparité de profils, une pluralité de contextes</i>	<i>40</i>
Bibliothèques sans lieux : quels constats ?.....	47
1- <i>Une crise au-delà de la fermeture.....</i>	<i>47</i>
2- <i>Et des réalités mouvantes</i>	<i>50</i>
3- <i>Le service de prêt numérique, une alternative universelle ?</i>	<i>53</i>
PENSER LA BIBLIOTHEQUE AUTREMENT : PERSPECTIVES D'HYBRIDITE DES SERVICES.....	58
Appréhender la fermeture, valoriser l'existant	58
1- <i>Matérialiser l'intangible.....</i>	<i>59</i>
2- <i>Du physique au virtuel : complémentarité des services et médiation</i>	<i>62</i>
3- <i>Penser la navigabilité, de l'exposition au catalogue</i>	<i>64</i>
Pour un tiers-lieu numérique : extension d'une proximité	66

1- <i>Une humanisation indispensable</i>	66
2- <i>De l'accompagnement à l'autonomisation des pratiques : l'usager au cœur du processus</i>	68
3- <i>La bibliothèque de demain, une bibliothèque hybride ?</i>	70
CONCLUSION	73
SOURCES	77
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	87
TABLE DES MATIERES	93

Sigles et abréviations

WCAG : Web Content Accessibility Guidelines

PNB : Prêt Numérique en Bibliothèque

SNE : Syndicat national de l'édition

INTRODUCTION

« Les mutations de notre présent transforment tout à la fois les supports de l'écriture, la technique de sa reproduction et de sa dissémination, et les façons de lire. Une telle simultanéité est inédite dans l'histoire de l'humanité »¹

Si l'on veut revenir aux racines de la mise en accès de ressources en ligne, il faut d'abord retracer l'histoire du patrimoine culturel et l'objectif de sa conservation par le projet de numérisation massive opéré dès 1970². En effet, ces techniques bien que différentes du processus actuellement en vigueur en bibliothèque municipale partagent cependant un lien commun : une volonté de rendre plus facile la consultation de l'information dématérialisée. Si numérisation rime aujourd'hui avec patrimonialisation, on assiste depuis le début des années 2000 au développement de technologies diverses favorisant la montée des réflexions autour du rapport des bibliothèques au numérique et leur transition vers l'hybridation des pratiques : du traditionnel livre numérique homothétique comme retranscription identique d'une version papier au livre « augmenté » ou « enrichi » permettant l'interactivité des supports, les formes se multiplient autant que l'intérêt porté à cette forme nouvelle de document.

De nombreuses tentatives de transcriptions numériques pour le public voient ainsi le jour : de la simple numérisation de sauvegarde à la centralisation lancée par le projet Gutenberg—précurseur de l'accès virtualisé—en 1971, les accès se multiplient tandis que les lecteurs, eux, commencent progressivement à pluraliser leurs usages. Ce projet de mise en circulation informatisée des écrits se fait aujourd'hui connaître sous plusieurs dénominations : bibliothèque virtuelle, bibliothèque numérique, et bien d'autres déclinaisons³. Ces termes, n'établissant aucune distinction explicite entre leurs fonctions dû à la nature trop évolutive du sujet, se rejoignent cela dit tous sur la notion de virtualité de la bibliothèque constituant un atout majeur en créant ainsi une extension de son existence accessible sans limites hors ses murs.

¹ Chartier, R. (2008). Écouter les morts avec les yeux : Leçon inaugurale du Collège de France prononcée le jeudi 11 octobre 2007 (Coll. Leçons inaugurales du Collège de France ; 195). Paris : Fayard. p. 19.

² Lainé, M. (2022). LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE [MÉMOIRE DE STAGE]. Université de Lille.

³ Saleh, I. (2009). Des bibliothèques numériques : État des lieux et perspectives. *Études et Documents Berbères*, 28(1), 167-183. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/edb.028.0167>

Bien que cette extension prometteuse constitue aujourd’hui une véritable opportunité de faciliter l’hybridation des pratiques usagères⁴ grâce à la mise à disposition d’une plateforme d’emprunt de ressources numériques liée à la bibliothèque, elle pose également des enjeux fondamentaux quant à sa valorisation expliqués par la nature intangible du prêt numérique. Cette immatérialité révèle en effet souvent une complexité à créer l’attraction autour de ces offres qui pourraient pourtant être déterminantes en situation de crises provocatrices de rupture d’accès aux collections physiques.

Ainsi, lors de ces ruptures, le numérique apparaît garant de la continuité partielle des services. Bien que les périodes de confinement liées au Covid-19 aient suscité un pic de réflexion chez les professionnels autour du renouvellement des offres numériques en bibliothèque municipale et la création de futures plateformes de prêt, peu de documentation se focalise sur d’autres types d’inaccessibilité aux lieux physiques et sur la façon de penser une alternative, notamment par la solution numérique. Or, ces situations ne sont pas isolées et se manifestent sous différentes formes soulignant toutes un même besoin d’assurer une continuité d’accès à la culture, notamment par la mise en lumière du rôle essentiel de l’offre numérique en ces contextes. Ce mémoire, en se concentrant sur les fermetures appréhendées et temporaires de bibliothèques de lecture publique, pose un nouveau regard sur ces enjeux.

Les offres numériques aujourd’hui sont-elles suffisantes ? Les services de prêt numériques peuvent-ils aujourd’hui être perçus comme des alternatives efficaces à la bibliothèque physique lors de situations d’inaccessibilité ? En s’interrogeant davantage sur les cas de fermetures forcées de lieux physiques et la retranscription de ces lieux et liens dans l’intangible dont l’adoption semble encore hétérogène, ce mémoire questionnera surtout l’impact d’une valorisation efficace de ces services en explorant comment la valorisation des services de prêt numérique en bibliothèque de lecture publique peut être appréhendée pour répondre efficacement aux logiques d’emprunts des usagers lors de situations d’inaccessibilité et éviter, pour la bibliothèque, une rupture d’emprunts.

Afin de répondre à cette question, nous pouvons déjà imaginer qu’une réponse efficace aux besoins d’emprunts des usagers lors de situations d’inaccessibilité au lieu physique

⁴ EnssibLab. (2016). Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ? Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l’adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

qui permettrait d'éviter pour la bibliothèque une « rupture d'emprunts », repose sur le déploiement, en amont de la fermeture du lieu, de 3 stratégies principales :

- Tout d'abord, nous appellerions une stratégie de communication renforcée, notamment par la combinaison d'une communication interne basée sur la mise en place de dispositifs de rematérialisation des ressources numériques à une communication externe par extension grâce à la mise à disposition de flyers de communication et l'utilisation des canaux numériques de la bibliothèque.
- Aussi, nous pourrions envisager une stratégie d'offre visant à prendre en considération les dynamiques d'emprunts physiques et numériques déjà installées pour tenter de proposer une équivalence adaptée des offres et services en temps de fermeture
- En finalité, il conviendrait de réfléchir à la mise en place de dispositifs permettant de rendre au numérique l'aspect social conféré au lieu bibliothèque.

Partant de ces hypothèses, notre travail d'analyse se concentrera d'abord sur une exploration de la situation du numérique et son accessibilité en bibliothèque de lecture publique de son inscription au développement des services de prêt dématérialisé. Dans une seconde partie, nous en observerons l'intégration concrète dans un établissement et l'importance de sa présence en temps de crise grâce à différents entretiens menés avec des professionnels ayant connu une fermeture de leur structure. La partie finale, grâce aux constats, nous permettra ainsi de développer multiples préconisations afin de progressivement évoluer vers un modèle plus hybride de la bibliothèque pouvant contrer les limites instaurées par la fermeture d'un lieu.

DU LIVRE NUMERIQUE A SON PRET EN BIBLIOTHEQUE : ETAT DES LIEUX D'UNE PROGRESSION HETEROGENE

DU NUMERIQUE AUX BIBLIOTHEQUES : INSCRIPTION AUX FRONTIERES D'UN RESEAU MATERIEL

1- Un essor numérique marqué durant la décennie dernière

a. Diversification progressive des services

Alors que les prémisses d'une transposition virtuelle de la bibliothèque apparaissent en 1971 avec un projet de centralisation de livres numériques sous certaines conditions⁵, c'est durant la dernière décennie que l'on remarque un intérêt généralisé pour le numérique dans le secteur bibliothéconomique, expliqué par les évolutions télécommunicationnelles grandissantes allant de la proposition de fonds numériques jusqu'à l'actuel développement d'espaces et de postes de médiateurs dédiés au numérique en bibliothèque.

L'accès à Internet ayant induit de nouveaux besoins et une facilité d'accès aux contenus, les bibliothèques saisissent plus ou moins rapidement ces opportunités d'innovations servicielles leur permettant l'expansion de leurs collections sur le web : officiellement lancée en 2014, l'initiative interprofessionnelle *PNB*– permettant aux bibliothèques d'acquérir des collections numériques afin de rendre leur diffusion plus accessible légalement mais également de suivre logiquement les évolutions rendues possibles par l'avancée technologique s'immisçant progressivement en bibliothèque– s'étend jusqu'à toucher 4 684 bibliothèques en 2019, soit 29% des établissements de lecture publique⁶.

⁵ Lainé, M. (2022). LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE [MÉMOIRE DE STAGE]. Université de Lille.

⁶ Bilan chiffré de PNB : plus d'un million de livres numériques déjà prêtés par les bibliothèques publiques. (2019). Syndicat national de l'édition. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.sne.fr/numerique-2/bibliotheques-numeriques/>

2 ans plus tard, une enquête menée par le ministère de la Culture⁷ nous apprends qu'elles sont 73 % à proposer des ressources numériques, dont 83% situées dans des communes de 20 000 habitants et plus. Ces chiffres bien qu'appuyant la portée grandissante de ces prêts effectués en complément des ressources papiers toujours plébiscitées⁸, prouvent qu'ils ne restent néanmoins qu'une option parmi d'autres, complémentaires, permettant au public inscrit à la bibliothèque physique d'accéder à des ressources en ligne depuis n'importe quel poste.

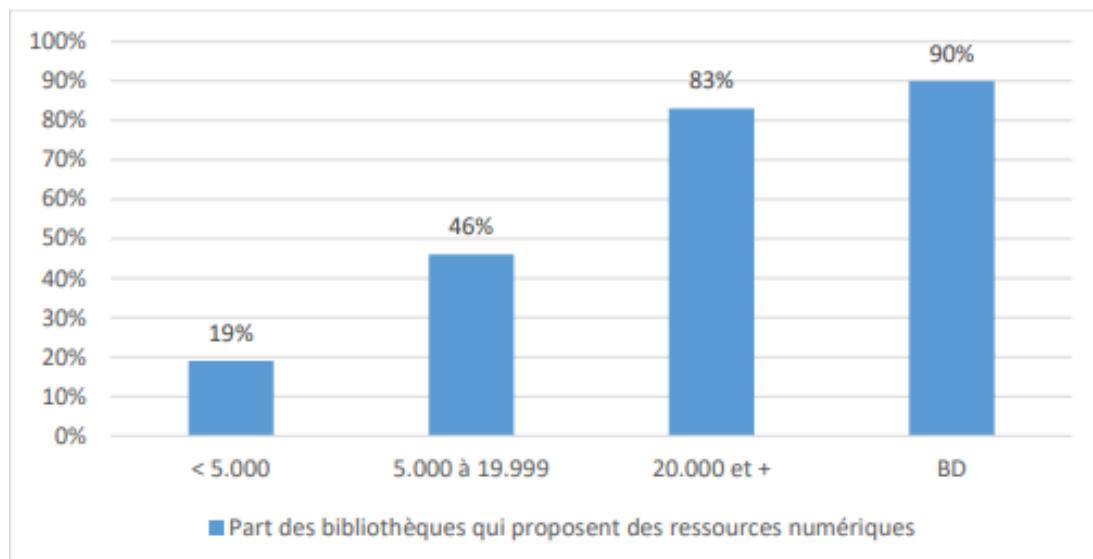


Figure 1⁹ : Nombre de bibliothèques de lecture publique et départementales proposant des ressources numériques par nombre d'habitants communaux en 2021

b. Proximité organisationnelle

Au-delà de participer à la diversification des services en bibliothèque de lecture publique et à l'hybridation des pratiques de lecture en donnant au public un accès continu à diverses ressources, la proposition d'une lecture numérique ouverte au prêt est décrite en bibliothéconomie comme un « projet de rassemblement et de mise en circulation des savoirs, et par conséquent la disponibilité pour le lecteur d'un grand nombre d'instruments pour qu'il puisse accéder, à travers les canaux organisés de la bibliothèque,

⁷ Ministère de la Culture. (2025). Données d'activité des bibliothèques municipales et intercommunales. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/73001-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales>

⁸ Cette observation avait déjà été effectuée et confirmée en 2016 via l'enquête concernant la plateforme Bibook - EnssibLab. (2016). Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ? Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

⁹ Ministère de la Culture. (2025). Données d'activité des bibliothèques municipales et intercommunales. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/73001-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales>

aux documents qui l'intéressent »¹⁰. Cela soulève donc un point important de la valorisation participant à l'initiation d'un intérêt public pour les ressources numériques en bibliothèque à leur introduction : celle d'une reprise de codes organisationnels établis similaires à ceux d'une bibliothèque. Le catalogue étant présent depuis l'antiquité et faisant l'essence même des bibliothèques, il paraît ainsi évident qu'un élément définissant la bibliothèque par sa fonction de classement se devrait d'être transposé. En outre, c'est d'une part l'idée d'une diffusion massive à moindre coût qui séduit les emprunteurs numériques mais également l'organisation de cette diffusion proposant par la notion de bibliothèque numérique son caractère virtuel mais aussi et surtout d'organisation, essence même du lieu portée par les catalogues et transposée aux canaux abritant le prêt numérique. La structuration des accès numériques (catalogage, indexation, signalétique, ...) sur le modèle physique associé au lieu devient alors un levier majeur de légitimation et d'accessibilité numérique en bibliothèque. Les flux d'information se faisant d'autant plus nombreux, la proposition d'une telle option à l'heure où le large public n'était encore que peu initié à l'utilisation d'Internet couplé à l'existence encore moindre de médiateurs numériques sert considérablement à son ancrage sur la durée.

2- ... et réaccentué par une crise provoquant une inaccessibilité physique inattendue

Bien que les concepts numériques en bibliothèque se déploient autour de l'appropriation du numérique et la volonté d'une diversification des services, leur ancrage concret se fait durant l'actuelle décennie avec l'arrivée d'un phénomène ayant d'autant plus fait basculer les pratiques des usagers à un tournant où les bibliothèques se voient contraintes de fermer leurs portes, reconSIDérant leur rôle et essentialité¹¹ : une crise sanitaire. Bien que les services de prêt numérique aient été appréhendés au départ sous le prisme du besoin de développement des services informatisés « dans le but d'éviter les problèmes de déplacement, de fermeture des portes, de lenteur de recherche et

¹⁰ Saleh, I. (2009). Des bibliothèques numériques : État des lieux et perspectives. *Études et Documents Berbères*, 28(1), 167-183. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/edb.028.0167>

¹¹ Elles sont considérées « non indispensables à la survie des habitants » lors de la crise sanitaire, en mars 2020 comme le rappelle R. Bats dans un article sur les bibliothèques en temps de crise - Bats, R. (2020). Des bibliothèques non indispensables, mais essentielles ? Un séminaire Enssib pour débattre du rôle des bibliothèques à l'heure de la pandémie. *I2D - Information, données & documents*, 3(3), 138-145. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/i2d.203.0138>

d'encombrement des imprimés dans les bibliothèques traditionnelles »¹² puis développés au fil des années en complément de cellules dédiées aux numérique et fonds numérisés, personne n'avait jusqu'alors envisage la potentialité d'une crise soudaine et inattendue pouvant provoquer le blocage instantané de l'accès physique aux ressources se manifestant en 2020, pénalisant ainsi toutes bibliothèques qui, à leur fermeture forcée, n'avaient pas encore pleinement envisagé leur expansion numérique.

C'est dans ce contexte que s'inscrit l'intérêt même d'un service accessible sans contrainte, ou permettant du moins de les éviter : bien que les lectures numériques aient doublées en 5 ans¹³, elles s'accentuent davantage lors de la fermeture des lieux physiques dits non essentiels desservant la littérature, le Ministère affirmant en début de crise une importante demande numérique formulée aux bibliothèques.

L'accroissement logique entraîné par cette déconnexion physique renforce pour toute bibliothèque le besoin de communiquer, mais aussi de réfléchir plus amplement et de développer, voire compléter son offre numérique en renouvelant les services et ressources numériques en vigueur¹⁴. Cette diversification participe d'ailleurs favorablement à l'utilisation du prêt numérique en bibliothèque, l'élargissement et la démocratisation de l'accès à la culture étant permis par cet enrichissement de l'offre numérique ayant effectivement multiplié les pratiques des usagers.

¹² Saleh, I. (2009). Des bibliothèques numériques : État des lieux et perspectives. *Études et Documents Berbères*, 28(1), 167-183. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/edb.028.0167>

¹³ Figure 2

¹⁴ Archimed. (2021). La bibliothèque de demain—Son impact sur les usagers, les élus et les professionnels (Archimed). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <http://content.archimed.fr/livre-blanc-archimed-janvier-2021>

Graphique 121 – Aujourd’hui, il est possible de lire des livres sur des écrans numériques.

Pensez-vous qu’à l’avenir vous lirez des livres numériques ?

- Champ : ensemble de la population de 12 ans et plus, en % -

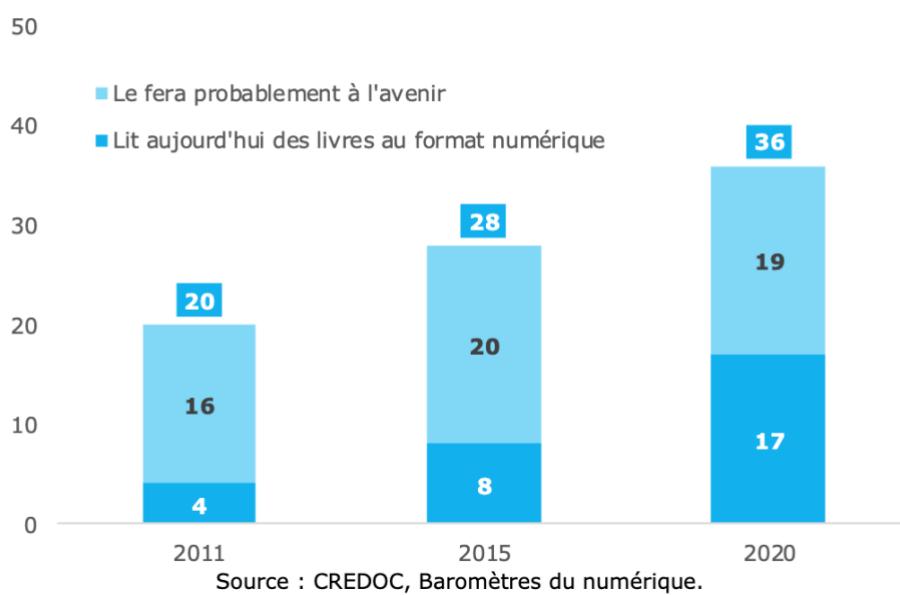


Figure 2¹⁵ : Graphique sur les futures pratiques de lecture numérique attendues, de 2011 à 2020

3- Vers de nouvelles formes de partage documentaire

Alors que la bibliothèque numérique se démocratise à ce jour au point de devenir un élément inscrit presque durablement, un phénomène de massification des bibliothèques s’opère en parallèle, en dehors du champ bibliothéconomique, grâce aux premiers concernés par l’indisponibilité physique des ressources documentaires en temps de fermeture : les usagers. Portées par différents réseaux sociaux publics¹⁶, de nouvelles alternatives pilotées par de nombreux profils d’utilisateurs en détresse face à l’indisponibilité de leurs lieux de savoir émergent alors comme des solutions évidentes à l’absence physique en agissant également sur l’indisponibilité numérique de certaines sources sur les plateformes de ressources numériques mises à disposition par certains établissements. De nouveaux espaces se créent progressivement et s’inscrivent comme de

¹⁵ CREDOC. (2017). Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés. Synthèse de l’étude réalisée par le Crédac » (2017) | Ministère de la Culture. Consulté le 21 août 2025, à l’adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017>

¹⁶ Bien que Facebook soit le réseau le plus documenté et récurrent en ce qui concerne la création de groupes de partage documentaire, d’autres existent et abritent bien d’autres occurrences du même genre. On pourrait notamment citer Discord, plateforme de discussion basée sur la création de serveurs.

nouvelles démarches permettant, à la manière du lieu physique, la communication bien que virtuelle et le partage de ressources— chacun étant autant bibliothécaire qu’usager dans ces espaces virtuels—. Le cas de *La Bibliothèque Solidaire du Confinement*, groupe créé lors de la pandémie Covid en 2020 et comptabilisant à ce jour plus de 64 000 membres, est un exemple marquant de cette transcription de bibliothèques créant de nouveaux réseaux. Analysée et documentée par G. Clemencin dans un ouvrage dédié à l’existence des bibliothèques en période de fermeture sanitaire¹⁷, l’initiative remet alors en question la dénomination même apposée aux bibliothèques : une bibliothèque en est-elle vraiment une si elle n’existe qu’en dehors de sa fonction physique et publique ? La bibliothèque virtuelle peut-elle prétendre en être une, tiraillée entre reprise de codes préétablis et concessions contribuant à sa durabilité temporelle ? Ce réseau bibliographique d’initiés colle en tout cas en tous points à ce qu’on attend d’un réseau en bibliothèque : son rôle et fonction sont dès lors définis par un contexte créant un besoin d’« assurer la continuité de la recherche, en échangeant ouvrages et conseils de lecture, en attendant la réouverture des bibliothèques »¹⁸ et la définition des acteurs participant à son établissement se construit sur une base collaborative, chaque membre participant dès son intégration au développement de ce nouveau réseau. Si l’essence de cette notion est similaire pour le groupe *BiblioSolidaire* et bien d’autres constructions virtuelles observables sur d’autres plateformes, leur fonctionnement s’invente parfois sur des bases plurielles.

a. Reprise de codes

En comparant ces initiatives, nous remarquons souvent que l’effectivité des réseaux de partage bibliographique se construit sur des bases communes aux bibliothèques officielles, soit :

- La lecture d’un ensemble de règles à respecter avant soumission de sa demande d’ajout au groupe qui, à la manière des Conditions Générales d’Utilisation ou plus directement des règlements intérieurs d’établissements physiques, se veut vecteur d’harmonie et de durabilité du groupe par le respect de ces consignes. Toute communication sur ces serveurs nécessite l’approbation d’un tiers. Ces groupes

¹⁷ Clemencin, G. (2022). Parcours 3. La Bibliothèque Solidaire du confinement, l’anti-bibliothèque ? In C. Bert-Erboul, S. Fayet, & L. Wiart (Éds.), *À l’ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d’existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* (p. 42-58). Presses de l’enssib. Consulté 21 août 2025, à l’adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.16619>

¹⁸ Ibid

étant paramétrés privés, il faut donc y être inscrit pour accéder au service ; cela nous mène à faire un parallèle direct avec la bibliothèque numérique qui requiert l'inscription de l'usager dans le réseau de bibliothèques physique y étant affilié ainsi qu'une validation de son inscription à la plateforme de prêt numérique par un bibliothécaire pour l'utiliser.

- Le partage de sources sur canal : de la même manière que les plateformes de prêt numérique en bibliothèque permettent une centralisation documentaire conséquente, les réseaux de partage documentaire se qualifiant bibliothèques profitent des avantages d'une plateforme d'échange social en ligne pour mener à bien la communication de leurs ressources et, ainsi, inscrire leurs *demandes* sur un espace numérique.¹⁹
- L'organisation des canaux : En reprenant des codes d'organisation et de classement, les canaux s'inspirent du catalogage bibliothéconomique en l'adaptant à leur espace. Les demandes sont ainsi organisées grâce à des hashtags thématiques, ou plus directement dans des rubriques de discussion associées au serveur comme cela peut être le cas sur Discord, réseau permettant la segmentation des discussions en plusieurs sous-canaux sur un même serveur.

Cette reprise cible de façon évidente certains codes propres aux plateformes de prêt numérique en bibliothèque et s'en inspire, non seulement afin d'en retranscrire son essence mais également dans un but pratique en la rendant plus facilement navigable : revenir à ces propriétés semblables à celles des sites internet permet également la durabilité de cette alternative soumise à de nombreux dangers tels que ceux liés aux droits d'auteur²⁰.

b. Divergences

Leur fondation se faisant sur des plateformes n'étant pas, de nature, censées accueillir la création de ces alternatives spontanées, ces espaces s'improvisant bibliothèque imposent des divergences et contraintes logiques dues à leur nature.

¹⁹ La prise en compte de cette notion de demande est indispensable : il n'est pas possible pour un usager de ces groupes de se fournir l'objet de sa recherche **sur** le groupe, mais bien **grâce** au groupe.

²⁰ Article L121-2 - Code de la propriété intellectuelle. *Légifrance*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI00006278892

- Afin de recueillir son document, chaque membre qui est finalement autant bibliothécaire qu'il n'est usager²¹ soumet sa demande sur un groupe de discussion afin de potentiellement entrer en contact avec un usager possédant l'objet de sa recherche. Cette notion de groupe peut être qualifiée de contraire à l'essence même de bibliothèque numérique favorisant la recherche autonome, renforçant ainsi un sentiment d'individualité caractéristique au numérique. C'est d'ailleurs cette individualité qui limite l'usager dans ses choix à l'emprunt, celui-ci étant limité aux ressources proposées par la plateforme. Dans le cas des groupes dits bibliothèques, le rassemblement d'individus permet une possibilité élargie de trouver l'objet de sa recherche, le fait étant qu'il y existe autant de possibilités de trouver la source convoitée qu'il n'y a de membres sur le groupe.
- Aussi, la notion d'immédiateté propre à la bibliothèque numérique et plus globalement aux sites internet est également un paramètre contraire au fonctionnement des groupes virtuels de mise en circulation de sources. Basée sur l'enregistrement de demandes, l'obtention de l'objet d'une recherche nécessite un temps de latence dû à l'implication humaine sur laquelle elle se fonde : de la demande à l'échange, deux interlocuteurs disponibles sont indispensables à l'effectivité du service. Or, les bibliothèques proposant un service de prêt numérique le font essentiellement pour répondre à un besoin d'immédiateté de la part des usagers, besoin potentiellement compromis dans le cas de l'indisponibilité de la source sur la base. Bien que le « groupe bibliothèque » demande du temps et l'investissement de tiers, la constitution de son fonds— hypothétique car indisponible à la consultation directe— est établie progressivement par les demandes y étant formulées, ce qui n'est pas le cas d'un service de prêt numérique répondant immédiatement et sans possibilité de recours en cas d'absence de la source sur la plateforme.

En finalité, ce sont ces situations de crise confrontant les usagers à leur propre impuissance face à l'indisponibilité du service de prêt qui créent ces groupes numériques singuliers se voulant être bibliothèques. Partant d'une volonté de créer leur propre solution d'accès et de diffusion de l'information, ces réseaux d'initiés font émerger un

²¹ Clemencin, G. (2022). Parcours 3. La Bibliothèque Solidaire du confinement, l'anti-bibliothèque ? In C. Bert-Erboul, S. Fayet, & L. Wiart (Éds.), À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire (p. 42-58). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.16619>

entre-deux reprenant les caractéristiques de base d'une bibliothèque en ligne en l'adaptant à leur lieu de fondation et toutes règles leur étant associées.

ACCESSIBILITE NUMERIQUE, DE QUOI PARLE-T-ON ?

1- Polysémie d'une notion

Parler d'accessibilité en bibliothèque fait émerger plusieurs dimensions semblant se confronter et devenant progressivement source de confusion quant à la définition de ce terme selon le contexte au sein duquel il s'inscrit. Si l'une des volontés à l'intégration massive du service de prêt numérique en bibliothèque est avant tout de rendre accessible, cette notion pose des problématiques bibliothéconomiques quant à la pluralité de son interprétation. Avant de s'interroger sur ce à quoi la notion d'accessibilité se rattache dans le contexte des services numériques, il est donc nécessaire d'en décomposer les spécificités.

D'abord définie par qualité de ce qui est accessible²², cette notion prend en subtilité lorsqu'elle s'inscrit dans le champ bibliothéconomique en se rattachant aux missions premières des bibliothèques qui, à travers le développement de leurs services, étendent la portée de la culture et s'érigent comme des médiums facilitateurs d'accès à la culture et donc de diversification des pratiques²³ par la pluralité des actions entreprises en cette faveur²⁴. La bibliothèque, lieu de lecture publique, rend alors accessible à tous sans discrimination sociale ou physique une pluralité d'innovations et services favorisant l'inclusivité et pensés selon les évolutions portées par le numérique : donner accès à internet, construire une offre numérique pertinente pour sa cible, tant d'actions visant à démocratiser et étendre la portée de l'information et l'accessibilité légale au savoir au sein et en dehors du lieu-dit.

Plus que par les services et la garantie d'une ouverture à des offres de contenu, c'est le lieu et ses acteurs eux-mêmes qui aujourd'hui se doivent d'être rendus accessibles, ce conformément aux obligations formulées selon l'article 47 de la loi n° 2005-102 pour

²² Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. (s.d.). *Accessibilité*. In TLFi. Consulté le 28 août 2025, à l'adresse <https://www.cnrtl.fr/definition/accessibilite%C3%A9>

²³ EnssibLab. (2016). Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ? Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

²⁴ Lahary, D. (2018). La lecture publique en France. *Humanisme*, 320(3), 61-65. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/huma.320.0061>

l'égalité des droits et des chances²⁵. Garantir l'accessibilité à tous souligne en ce sens des enjeux d'inclusivité forts, notamment lors de la prise en compte des publics dits « empêchés » ayant besoin d'adaptations favorables à leur fréquentation incluant des besoins spécifiques allant même au-delà du physique. Ces efforts d'inclusion déployés par 87% des bibliothèques en 2017 soulignent l'importance de la prise en compte de ces besoins d'adaptabilité, et cela même hors les murs. Les bibliothèques doivent alors, en parallèle de leurs efforts sur les lieux, penser autrement leurs espaces numériques afin de les rendre ergonomiques et navigables en respectant plusieurs critères d'accessibilité web. Ces critères, répondant aux exigences du *WCAG*, se définissent sous plusieurs principes d'accessibilité²⁶ :

- **Perceptibilité**, soit la nécessité de rendre perceptible tout contenu présenté sur le site web, et ce peu importe le public y ayant accès. Cela passe notamment par l'élaboration d'alternatives textuelles pour les images, et une adaptation des contenus textuels selon les besoins de chaque utilisateur des espaces web liés à la structure.
- **Opérabilité**, permettant à l'utilisateur d'interagir avec l'interface web et son contenu sur différents appareils tout en assurant une bonne navigabilité et compréhension du site pour tous. L'interface doit être pratique et organisée.
- **Robustesse**, soit la capacité de maintenir l'interface dans le temps et garantir son usage pérenne dans son évolution, comprenant également les outils de facilitation dits « outils d'assistance »
- **Compréhensibilité**, ou l'ergonomie des interfaces utilisateur les rendant lisibles pour une navigation adaptée à tous.

Il s'agit, sous cet angle, de proposer des interfaces ergonomiques et navigables pour tous grâce à une éditorialisation pensée autour de l'inclusion d'outils d'assistance tels que les textes alternatifs, des polices adaptées et des ajustements de taille pour les contenus

²⁵ « Les bibliothèques, en tant qu'établissements publics, ont pour obligation de rendre accessibles les services de communication au public en ligne à toutes les personnes porteuses de déficiences, qu'elles soient physiques, sensorielles (handicap visuel ou auditif), mentales ou cognitives. Cela concerne les portails ou sites web, les ressources et les bibliothèques numériques, ainsi que tous les services que la bibliothèque propose en ligne. L'article 47 de la loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la citoyenneté et la participation des personnes handicapées définit ces obligations. » - Service Lecture et handicap - BPI. (2024). Accessibilité numérique en bibliothèque : Obligations légales et soutien de l'État. Bibliothèque Publique D'information. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/ark:/34201/tb10048052t>

²⁶ Accessibility Guidelines Working Group (AG WG) Participants. (s. d.). Introduction to Understanding WCAG 2.2 | WAI | W3C. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility>

textuels couplés à des contenus lisibles et structurés permettant une navigation claire et simplifiée des espaces virtuels.

Enfin, il convient dans l'ordre logique de distinguer ces notions d'accessibilité aux **modalités d'accès** propres aux documents dans le cadre du prêt²⁷ :

- Libre accès
- Accès indirect
- Accès distant

Les caractéristiques d'accès libre et indirect sont le plus souvent appliquées aux ressources physiques de la bibliothèque, délimitant leurs conditions de consultation. Or, elles restent également cohérentes en cas d'application aux ressources rendues accessibles à distance, celles-ci étant également soumises à ces conditions d'accès. On peut alors parler d'accès libre pour une ressource documentaire en ligne basculant du domaine privé au domaine public²⁸ et n'ayant donc plus aucune limite d'accès légal, et d'accès indirect pour une ressource accessible sur une plateforme de ressources numériques nécessitant la validation d'un tiers afin de pouvoir accéder légalement au contenu. Pour une bibliothèque numérique, on l'associe alors au schéma classique d'une inscription faite à distance et nécessitant la validation d'un bibliothécaire en amont de la possibilité d'accès total à la plateforme et son contenu.

La polysémie de ce terme nous amène finalement à recontextualiser ce que signifie véritablement l'inaccessibilité aux ressources dans une telle situation. Bien qu'il soit appliqué à différents contextes, son sens unique renvoie dans tous les cas mentionnés à une **contrainte** à surmonter et aux méthodes et pratiques le permettant. À la manière de B. Calenge²⁹ en 1998, il nous faut alors identifier les contraintes pouvant aujourd'hui confronter les bibliothèques à leur inaccessibilité et y trouver un moyen de résolution considérant le rôle des services de prêt numérique dans ces contextes.

²⁷ CENTRE RÉGIONAUX DE FORMATION AUX CARRIÈRES DES BIBLIOTHÈQUES. (2012). Accès au document | Glossaire CRFCB. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/accès-au-document/>

²⁸ Article L123-1 - Code de la propriété intellectuelle. *Légifrance*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006278937

²⁹ Calenge, B. (1998). Peut-on définir la bibliothéconomie ? Essai théorique [BBF]. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001>

2- Typologie des accès restreints

L'inaccessibilité, entendue ici comme l'accès restreint au lieu physique, s'inscrit également comme une notion à multiples facettes, induisant des problématiques aussi nombreuses que différentes. Il convient alors de dresser une typologie de ces accès restreints en distinguant trois situations principales limitant l'accès au lieu physique et donnant à la bibliothèque sa légitimité d'exister telle quelle.

a. Situation de restriction indépendante de la structure propre à certains publics

Il est ici question des publics ne pouvant fréquenter le lieu physique pourtant ouvert à la fréquentation : on parle alors de publics empêchés. Bien que la majorité des publics empêchés puissent aujourd'hui trouver des outils aidant à leur inclusion sur les lieux tels que livres audio et appareils de lecture ou livres grands caractères à police adaptée, certains restent quant à eux confrontés à leur propre incapacité d'accéder à la bibliothèque. Qu'ils soient âgés, hospitalisés ou détenus, ces groupes font alors, comme souligné par R. Bats à l'occasion d'un séminaire sur la bibliothèque en temps de crise³⁰, « expériences de confinements d'autant plus douloureuses qu'elles sont pour certains sans espoir de déconfinement et pour d'autres la marque d'une exclusion que le déconfinement n'effacera pas ».

Il existe néanmoins, à ce jour, de nombreuses stratégies pouvant être déployées afin de venir à bout de cette contrainte distancielle comme le portage à domicile à destination des usagers dont la condition ne permet pas de se déplacer à la bibliothèque et le portage de document en établissement pour les publics faisant l'objet d'un encadrement par un personnel adapté. L'abonnement est alors adapté afin de convenir aux besoins. Ainsi, c'est au total près de 9 bibliothèques municipales sur 10 et les trois quarts des Bibliothèques Départementales de Prêt qui en 2017 proposent ces alternatives³¹.

³⁰ Bats, R. (s. d.). Séminaire Biblio-Covid. *Séminaire Biblio-Covid*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://raphaelbats.blogspot.com/p/seminaire-biblio-covid.html>

³¹ CREDOC. (2017). *Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc » (2017) | Ministère de la Culture*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017>

b. Situation de restriction dépendante de la structure

Alors que pour les publics empêchés le problème réside avant tout dans la capacité mobile de l'usager, c'est parfois la bibliothèque qui se trouve être impossible d'accès pour les usagers ayant la possibilité de s'y rendre. Le lieu se confronte donc à un autre type d'impuissance, totalement différent puisqu'il ne peut ici pas se rendre présent physiquement pour la totalité de ses usagers. La cause la plus plausible de cette occurrence est un cas de travaux à effectuer sur les lieux le rendant, tout ou partie, infréquentable au public : c'est ce type d'inaccessibilité qui sera étudié dans ce travail.

Les bibliothèques étant aujourd'hui plus que jamais portées par les valeurs du *troisième-lieu* et l'importance de celle-ci comme repère social, on comprend vite que l'absence d'un tel endroit accessible à tous sans restriction peut être un enjeu social et culturel fort, le public perdant alors non seulement un accès au savoir mais aussi un point de rencontre. Or, l'avantage de ces fermetures est qu'elles sont pour la plupart à durée pouvant être déterminée et à date de fermeture actée préalablement ; le lieu peut alors **appréhender** sa fermeture et ainsi tenter de continuer d'exister malgré un accès physique partiel ou totalement restreint. Ce temps d'attente donne donc à la bibliothèque un temps de réflexion, bien qu'il reste à trouver, sur ses possibilités de présence hors de son lieu et les actions à entreprendre. Il laisse également plus de place à la possibilité d'une existence alternative de la bibliothèque et du personnel continuant d'agir et d'exister dans le paysage malgré l'absence de leur lieu d'exercice. L'enjeu est alors de se **projeter**, revoir sa position et penser une alternative aux murs infranchissables au public.

c. Situation de restriction totale indépendante de la structure et des usagers

Enfin, on reconnaît parmi ces scénarios d'accès restreints celui de la perte totale de contrôle sur la situation autant pour les personnels de bibliothèque que leurs usagers et au-delà. Si la potentialité d'un état d'urgence massif pouvant provoquer la fermeture complète d'un établissement du jour au lendemain se révèle lointaine voire hors de portée, elle se confirme néanmoins en 2020 lorsqu'une crise sanitaire d'ampleur insoupçonnée mène à la fermeture immédiate d'un large nombre d'établissements n'étant pas considérés « de première nécessité »³², les bibliothèques étant incluses dans cette liste. Ces

³² Liste détaillée dans le décret n° 2021-296 du 19 mars 2021 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire - Décret n° 2021-296 du 19 mars 2021 modifiant le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de

fermetures entraînant une chute drastique des fréquentations de ces lieux entre 2019 et 2021 malgré quelques reprises partielles³³ mettent alors les bibliothèques face à leur propre état d'impuissance, les rendant incapables d'agir sur la situation malgré leurs tentatives de maintien de certaines activités et services essentiels par divers moyens de télécommunication.

Bien que la pandémie soit l'exemple le plus parlant car commun à tous les établissements ouverts à cette période, d'autres situations similairement inattendues et bien plus personnelles faisant ressortir un sentiment égal d'impuissance face à leur expérience peuvent également être connues par certaines bibliothèques. C'est notamment le cas de celles victimes d'incendies dévastateurs les plongeant dans un état d'arrêt total suite à la disparition de leur lieu d'exercice. Déclarés le plus souvent dans les quartiers populaires, ces incendies sont alors le reflet d'un problème plus profond. C'est d'ailleurs leur récurrence inexpliquée au sein d'espaces sociologiquement similaires qui mène D. Merklen à s'interroger sur leur explication en 2017 dans un ouvrage³⁴ questionnant le choix de la destruction de bibliothèques comme revendication. Plus qu'un choix irréfléchi, il est alors expliqué qu'en incendiant une bibliothèque, « on ne vise pas n'importe quoi »³⁵ : celles-ci étant souvent objet de sacralisation, s'y attaquer jusqu'à en provoquer la destruction permet alors de mettre en exergue une disruption, une urgence, et ce au détriment du travail des bibliothécaires tentant de faire de ces lieux des espaces de cohabitation.

Ces deux situations, éloignées de nature, se rapprochent par leur caractère inattendu forçant les bibliothécaires à pousser la réflexion sur leur existence hors du lieu afin de surpasser l'impuissance induite par sa disparition. Elles tentent alors de se réinventer, mettant en place nombres d'actions pour tenter d'atteindre ne serait-ce que la partialité d'un contact. « Beaucoup d'entre [eux] voudraient créer des systèmes permettant la même richesse et variété d'interactions [virtuellement], sans pour autant que la distance ne soit un problème »³⁶ et tentent ainsi de se réinventer via les canaux à disposition : quizs, clubs littéraires, séances de conte... Ce sont tant d'activités qui durant ces temps sont

covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. *Légifrance*. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043268538>

³³ Ministère de la Culture. (2022). *Les effets de la crise sanitaire sur l'activité des bibliothèques françaises en 2020 et 2021*. Ministère de la Culture.

³⁴ Merklen, D. (2013). Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? In *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/2128>

³⁵ Ibid

³⁶ Hollan, J., & Stornetta, S. (1992). Beyond being there. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '92*, 119-125. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.1145/142750.142769>

retransmises en ligne grâce aux outils de visioconférence mis en place par le personnel pour donner l'illusion d'une proximité inchangée à leurs usagers. La notion d'une bibliothèque comme troisième lieu³⁷ est alors repensée via des alternatives numériques, celles-ci s'invitant dorénavant dans les murs de leurs usagers afin d'y créer le brassage, la mixité³⁸. Reste alors pour ces professionnels à atteindre leur public et l'intégrer à cette présence virtuelle, ce qui peut parfois s'avérer difficile selon le contexte démographique dans lequel elles tentent d'évoluer : entre fracture numérique grandissante et manque d'accompagnement, il paraît parfois vain de visibiliser des actions inscrites dans un univers duquel les usagers restent malgré eux étrangers.

3- Du numérique pour tous aux réalités sociales : réalisation des fractures

S'il est tentant de croire aujourd'hui que le numérique se résume à des usages hétérogènes et générationnels malgré un accès homogène à l'échelle nationale, nous nous rendons vite compte que l'extension des accès aux technologies reste en vérité lointaine pour ceux dont les moyens manquent. Malgré la hausse des installations internet de type fibre optique en milieux ruraux³⁹ par exemple, bon nombre d'entre eux restent dans l'incapacité d'exploiter ces outils faute d'accompagnement et de compréhension, fragmentant ainsi les usages. Or, nous savons aujourd'hui que la bibliothèque tient une place particulière dans la favorisation de l'accès à la culture et plus généralement au savoir pour tous notamment en mettant gratuitement à disposition des outils permettant aux initiés d'aller plus loin, d'accéder à un nombre infini d'informations via un écran. Mais à quoi servent ces outils et les possibilités leur étant associées lorsque ceux en exprimant le besoin n'ont pas connaissance de leur fonctionnement, voire même de leur existence en libre-service au sein des bibliothèques ?

³⁷ Servet, M. (2009). *Les bibliothèques troisième lieu*. Mémoire d'étude. ENSSIB.

³⁸ Comme définie par Jacquet A., « La bibliothèque n'est plus un lieu à part, dédié à l'étude, au recueillement, et à l'isolement. C'est le prolongement de la société, un lieu de brassage pour se croiser, échanger, s'opposer. Lorsqu'elle est reconnue comme telle, la bibliothèque troisième lieu devient un élément structurant au service de la politique de la ville, dans le domaine culturel mais aussi social, économique, civique... ». En s'exerçant numériquement, cet état s'impose jusqu'au lieu domestique et ainsi, le troisième-lieu s'impose au sein du lieu de vie. - Jacquet, A. (2016). La bibliothèque : Pourquoi un (troisième) lieu à l'heure de la dématérialisation ? *EnssibLab*. ENSSIB. Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68782-la-bibliotheque-pourquoi-un-troisieme-lieu-a-l-heure-de-la-dematerialisation>

³⁹ Archimed. (2021). *La bibliothèque de demain—Son impact sur les usagers, les élus et les professionnels* (Archimed). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <http://content.archimed.fr/livre-blanc-archimed-janvier-2021>

On estimait encore que 20 % des Français ne savaient pas se connecter à Internet⁴⁰ il y a moins de 10 ans. Plus que des usages lacunaires, on va jusqu'à qualifier l'incompétence à utiliser ces outils électroniques : l'illectronisme traduit au-delà du manque d'intérêt pour le monde numérique une réelle incapacité d'user de ces outils s'étant progressivement immiscés dans nos démarches quotidiennes. On parlait alors déjà d'un besoin urgent de lieux, de professionnels formés à l'accompagnement pour pallier et surtout d'une mise en visibilité pour ces services en bibliothèque. On observe finalement qu'en 2022, à l'heure où on estime les compétences numériques comme des compétences de base requises au quotidien⁴¹, 54 % des Français appréhendent encore les démarches devenues dématérialisées⁴², nous ramenant à ce même problème d'accompagnement et de formation. Beaucoup de professionnels plussoient que cette fracture persiste malgré beaucoup d'efforts de médiation et d'accompagnement, notamment au sein des quartiers reculés⁴³.

Des années plus tard, on observe effectivement toujours ce besoin persistant de faire venir le public pour l'aider, d'enfin le toucher pour l'accompagner. La fracture numérique persiste pourtant, expliquée d'un côté par le mal qu'ont les bibliothèques à toucher ces cibles exclues pouvant être en recherche d'une aide : celles-ci étant intrinsèquement reliées à une fracture sociale, elles sont majoritairement localisées en milieux ruraux et ne fréquentent généralement que peu le lieu, ce qui complique ainsi leur atteinte pour les bibliothécaires. Pourtant, 66% de ces professionnels estiment qu'il faut faire plus⁴⁴, et ce de façon amplifiée à la suite de la pandémie ayant creusé cet écart entre les bibliothécaires et leur public n'ayant laissé que le numérique pour seul contact. Le but aujourd'hui est donc pour eux plus que jamais de chercher ces cibles suite aux situations de crise ayant laissé le temps à la réflexion et l'expérimentation, d'« assurer une fonction plus pédagogique »⁴⁵ et faire évoluer encore plus cet intérêt pour le monde virtuel en proposant

⁴⁰ Corbin, N., & Orsenna, E. (2018). *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain...* Ministère de la Culture. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68043-voyage-au-pays-des-bibliotheques-lire-aujourd'hui-lire-demain>

⁴¹ Maroun, E. (2022). Illectronisme et illettrisme : La question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques. *Informations sociales*, 205(1), 33-37. <https://doi.org/10.3917/ins.205.033>

⁴² Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2022). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

⁴³ Extrait d'entretien avec S.P

⁴⁴ Corbin, N., & Orsenna, E. (2018). *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain...* Ministère de la Culture. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68043-voyage-au-pays-des-bibliotheques-lire-aujourd'hui-lire-demain>

⁴⁵ Ibid

des ateliers thématiques, parfois même en partenariat avec d'autres organisations pour étendre la portée de leur action

BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE, ENTRE INTERET ET REJET D'UN COMPROMIS DEMATERIALISE

1- Le prêt numérique, une « inquiétante étrangeté »

L'usage des services numériques proposés en bibliothèques se confronte à un déséquilibre marqué nous amenant à nous interroger sur le taux final d'intégration du livre numérique prêté par les bibliothèques à leurs usagers. Bien qu'il ait été promis de grands espoirs au prêt de livres numériques en bibliothèque à ses débuts, on observe finalement un certain fossé entre ces attentes et la réalité atteinte après plus de 10 ans de mise en action du dispositif interprofessionnel *PNB*, dispositif le plus connu et répandu à ce jour. Connaissant une évolution progressive avec des pics de stagnation depuis quelques années⁴⁶, les services de prêt numérique semblent toujours trouver un public grâce aux efforts de médiation opérés par les professionnels sur leurs lieux. Or, on remarque bien rapidement que l'engouement pour ce service considéré à l'époque comme une potentielle révolution⁴⁷ retombe jusqu'à aujourd'hui devenir un service parmi d'autres s'inscrivant logiquement dans le paysage bibliothéconomique aujourd'hui adapté aux avancées technologiques, allant jusqu'à finalement le considérer comme une révolution ratée⁴⁸.

En cherchant ce qui pourrait être la cause de cette ambivalence quant aux usages du prêt numérique aujourd'hui, il apparaît bien vite que la pluralité d'avis face à ce service et sa représentation sociale partagée dès son arrivée en bibliothèque aient pu contribuer au développement d'une certaine appréhension. Le service de prêt numérique, dans les faits, divise : l'idée d'intégrer l'écran à la lecture semble faire émerger un sentiment d'étrangeté et de méfiance autant chez les usagers que les professionnels à une époque où

⁴⁶ Lemaire, A. (2021). Livres numériques et bibliothèques publiques en Europe francophone : Quelle offre ? *Documentation et bibliothèques*, 67(2), 27-38. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1076996ar>

⁴⁷ Référence à l'ouvrage de Tessier, M., Racine, B., & Jeanneney, J.-N. (2011). *La Révolution du livre numérique : état des lieux, débats, enjeux*. Collection Penser la société. Paris : Odile Jacob.

⁴⁸ Wyber, P. S. (s. d.). *Le Prêt Numérique en Europe – Révolution Ratée, Évolution Continue*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://abf.asso.fr/162/196/869/ABF/le-pret-numerique-en-europe-revolution-ratee-evolution-continue>

le numérique s'impose de plus en plus dans nos usages quotidiens. Ce phénomène s'explique par la nouveauté que représente l'intégration de ces écrans en bibliothèque, mais plus généralement par l'avènement de nouveaux services devenant rapidement objets de conversation. Ces nombreuses conversations favorisent alors grandement l'essor d'une multiplicité de représentations et, par conséquent, de groupes aux opinions et divergences ayant un pouvoir d'influence⁴⁹ jusqu'à détermination d'une représentation dominante. Pour ce qui est du livre numérique, celui-ci s'impose comme un tiraillement : se voulant nouveau par sa forme, celui-ci s'accapare pourtant les codes du livre papier semblant être seulement transposés sur un écran, élément péjoratif pour certains utilisateurs mettant en avant un sentiment d'inconfort visuel quant à la lecture prolongée sur celui-ci. C'est ainsi que des chercheurs comme N. Tréhondart le qualifie d'« inquiétante étrangeté »⁵⁰ au support fait pour se démarquer mais dont la forme n'est que peu manipulée, faisant de lui la simple « version digitale d'un livre imprimé traditionnel »⁵¹. C'est cette numérisation qui est mise en avant pour attirer le public, rendant le livre et plus généralement la bibliothèque accessible sans contraintes horaires et créant un sentiment d'intrigue et d'accès illimité. C'est ce sentiment qui est vu comme un risque quant à l'intérêt que le public éprouve pour la lecture traditionnelle⁵² sur support papier et, indirectement, comme une menace pour le lieu bibliothèque qui perdrait petit à petit ses usagers comme cela a été le cas pour certaines bibliothèques en Nouvelle-Zélande à l'arrivée du prêt numérique, ou plus globalement pour les collections audios ayant peu à peu perdu de leur intérêt en structure au profit du streaming.

Au-delà des conséquences de cette vision pessimiste du livre numérique en bibliothèque sur la popularité de ce service de prêt, le désintérêt plus pacifiste de certains professionnels à l'égard du développement de l'offre de prêt numérique à ses débuts dans leurs établissements influence également le comportement des usagers : en se basant sur la faible demande de leurs usagers et leur intérêt personnel faible pour ce service, beaucoup ne pensent pas à le développer et tendent involontairement à l'invisibiliser tout en étant conscients des opportunités qu'il représente. Ainsi, dans une étude effectuée par

⁴⁹ Jodelet, D. (1984). Réflexions sur le traitement de la notion de représentation sociale en psychologie sociale. *Communication. Information Médias Théories*, 6(2), 14-41. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3406/comin.1984.1284>

⁵⁰ Tréhondart, N. (2014). Le livre numérique « augmenté » au regard du livre imprimé : Positions d'acteurs et modélisations de pratiques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 152(2), 23-37. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/enic.017.0023>

⁵¹ Reitz, J. M. (s. d.). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://odlis.abc-clio.com/odlis_e.html#electronicbook

⁵² Clément, J. (2001). La littérature au risque du numérique. *Document numérique*, 5(1-2), 113-134. <https://doi.org/10.3166/dn.5.1-2.113-134>

F. Pirolli en 2014 portant sur les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation⁵³, peu de professionnels sondés à l'époque manifestent une réelle volonté de s'impliquer dans le développement de leur offre numérique bien qu'ils jugent cela « inévitable » sur le long terme au vu de son caractère complémentaire aux collections physiques.

2- ...ou une opportunité de diversifier ses pratiques ?

Loin de constituer une substitution aux collections papier, notamment en cas d'indisponibilité, le livre numérique cherche à s'intégrer en bibliothèque comme un complément supplémentant l'existant, laissant aux usagers le loisir de compiler les formats et diversifier leurs pratiques. C'est ce que souligne d'ailleurs E. Brandl en 2016, affirmant qu'« au-delà du poids des facteurs sociaux et culturels, le numérique en bibliothèque peut être un médium facilitateur de la diversification des pratiques d'emprunt et de lecture »⁵⁴, créant un élargissement des collections et de leurs conditions d'accès du fait de la disparition des contraintes horaires et de disponibilité unique.

Ces valeurs sont celles portées par le dispositif *PNB* déployé en 2014 : rendre accessible le livre numérique à plus de monde de façon légale en proposant aux bibliothèques un système interprofessionnel les laissant construire un catalogue correspondant à leurs besoins en collaborant avec un large choix de libraires⁵⁵. En plus de cette volonté d'offrir une large diversité de ressources constituant un argument majeur dans son implémentation, ce service semble posséder de nombreux autres atouts non négligeables pour le public : gain de place et accès optimisé à un nombre illimité de ressources sur une même plateforme couplés à l'instantanéité d'accès à la ressource et de sa multiplicité permettant à plusieurs utilisateurs de posséder le même contenu simultanément, ce sont autant d'éléments qui, en 2020, sont redécouverts par un public soudainement confronté à l'impossibilité d'accéder aux ressources physiques des bibliothèques. Similaire à l'effet de nouveauté provoqué à l'époque, l'effet de la crise

⁵³ Pirolli, F., & Heilmann, E. (2014). Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation. *Études de communication, langages, information, médiations*, 43, Article 43. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/edc.6011>

⁵⁴ EnssibLab. (2016). Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ? Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

⁵⁵ Baufumé, B. (s. d.). *PNB un dispositif ouvert, interprofessionnel, au service de la lecture du livre numérique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/162/196/865/ABF/pnb-un-dispositif-ouvert-interprofessionnel-au-service-de-la-lecture-du-livre-numerique>

laissant pour seul monde ouvert sans entraves celui du virtuel entraîne selon le 10e baromètre du numérique du SNE⁵⁶ une intensification de la lecture numérique via les services de prêt proposés par les bibliothèques et une diversification des pratiques provoquant un pic des usages numériques à cette période avec 34% d'usagers ayant effectué au moins un prêt virtuel, dont 19% les ayant découverts ou intensifiés. Entre usagers fidélisés ayant intensifié leurs habitudes d'emprunt numérique et ceux s'étant laissé tenter, une diversité de profils se construit ainsi autour du prêt numérique et se consolide d'autant plus suite aux différents pics connus ces dernières années. Cette détermination est d'ailleurs similaire à celle enregistrée aux premières années de la mise en circulation de livres numériques en bibliothèques, mise en avant dans des études se penchant sur des cas précis tel que celui du réseau des bibliothèques de Grenoble et de la plateforme *Bibook* lancée en 2014. Dans cette étude quantitative⁵⁷ s'intéressant au lancement du service de prêt au sein d'un réseau, les chercheurs distinguent alors une certaine typologie d'usagers :

- 21% des usagers feraient de leurs emprunts numériques un complément à ceux effectués physiquement, leur permettant ainsi d'intensifier leurs pratiques en combinant le virtuel au réel et d'accéder en tous lieux à au moins une ressource.
- 38% se contenteraient exclusivement du prêt numérique, estimant que l'offre numérique suffirait dorénavant à leurs pratiques. Ils sont alors qualifiés de « migrants », du fait de la migration de leur pratique d'un espace à un autre.
- L'étude ne fournissant aucune autre donnée, il est alors suggéré que les 41% restants ne soient pas concernés par la pratique numérique. Ce chiffre, bien qu'il soit élevé, n'est en rien étonnant puisque les chercheurs constatent encore à ce stade une majorité d'emprunts physiques.

Ces observations, bien que minimes face à l'étendue du prêt numérique en France, reflètent néanmoins déjà les objectifs fondamentaux de l'implémentation des ressources

⁵⁶ Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2020). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

⁵⁷ EnssibLab. (2016). Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ? Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

numériques en bibliothèque et, de surcroît, la réflexion de ceux-ci dans les pratiques usagères. Complétant une offre existante, elle ouvre alors la porte à l'hybridation et à une reconsideration autant stratégique qu'organisationnelle en termes d'acquisitions pour les bibliothécaires⁵⁸. Elle est l'opportunité de moderniser et diversifier, d'aller plus loin en composant une offre complémentaire cohérente qui, en cas de situation d'inaccessibilité, pourrait combler ponctuellement l'absence physique des collections.

⁵⁸ Epron, B., & Burgy, F. (2019). Ce que les collections numériques font aux bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, 65(3), 5-13. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1064745ar>

BIBLIOTHEQUES EN SITUATION DE CRISE : DES ACTIONS SOUS TENSION

PROFESSIONNELS DE BIBLIOTHEQUE ET NUMERIQUE EN TEMPS DE FERMETURE : ENVISAGER L'INTANGIBILITE DE SA PRESENCE

1- Méthodologie d'enquête et choix de terrain

Les observations préalables ayant mis en lumière le caractère avantageux de l'intangibilité des bibliothèques numériques leur conférant une qualité d'infinité d'accessibilité, il est désormais question d'observer plus en détails cette réalité sous le prisme de professionnels impliqués. En nous penchant sur plusieurs situations concrètes de fermeture de bibliothèques, nous chercherons à compléter notre étude de l'existant en nous focalisant sur des réalités individuelles bien différentes de la crise Covid, quoique partageant cette symbolique fermeture du lieu d'exercice des interrogés. En choisissant de traiter des fermetures indépendantes de tout contexte national entraînant également la suspension complète de l'accès physique aux espaces, nous nous confrontons à un sujet ne faisant l'objet que de peu d'écrits et ne bénéficiant pas d'une grande couverture médiatique : rares sont les témoignages nous étant accessibles à propos de l'utilisation, popularité et valorisation des services numériques en ces périodes. En menant différents entretiens se focalisant sur des périodes de fermeture différentes pour chaque lieu, nous cherchons alors à recueillir des retours d'expérience concrets afin de mieux comprendre d'une part comment les bibliothèques s'accommodeent au chamboulement temporaire du déroulement des services dans leur espace et, d'autre part, de déterminer l'importance de leur service de prêt numérique en ces périodes supposément propices à leur valorisation. Les résultats recueillis à la suite de ces discussions serviront ainsi de point d'appui quant au repérage des différentes actions mises en place en termes de service de prêt numérique et valorisation lors des périodes de fermeture physique temporaire.

Afin de recueillir un panel de témoignages relatifs à la bibliothèque en situation de fermeture, l'approche la plus intéressante à envisager reste celle de l'étude qualitative. Pour ce faire, nous avons pu mener plusieurs entretiens semi-directifs auprès de

professionnels de bibliothèques ayant été directement touchés par la fermeture temporaire de leur lieu d'exercice durant une période de plus d'un mois. Ces entretiens ont été menés à partir d'une grille de questions⁵⁹ élaborée autour de quatre points clés permettant de structurer stratégiquement l'échange :

- Le contexte global de l'établissement, soit le cadre général dans lequel s'inscrit notre étude
- Les modalités de fermeture et les stratégies internes développées afin d'assurer la continuité des services
- L'offre numérique de l'établissement, comprenant la description des services proposés avec une focalisation sur le service de prêt numérique et son inscription au sein de la bibliothèque et son réseau
- Les enjeux soulevés par les services de prêt numérique et leurs perspectives d'évolution future.

Il a vite été choisi de travailler sur divers terrains et de donner la parole à une pluralité de bibliothèques afin d'obtenir une vision panoramique de la question, d'observer différentes situations et recueillir des réponses propres à leur contexte. Bien qu'ils soient localisés à différents endroits en France, ces professionnels partagent le point commun d'avoir exercé dans un établissement ayant fait l'objet d'une fermeture temporaire au public.

2- Limites

Le défaut du développement d'une telle méthode sur un sujet comme le prêt numérique étant sa largeur de portée, il a vite été question de poser des limites quant au choix des bibliothèques à solliciter afin de ne pas multiplier les contacts qui n'apporteraient que peu d'éléments de réponse pertinents sur notre objet d'étude. Nous avons pour cela, préalablement à la recherche de contacts, dû poser quelques critères de sélection :

⁵⁹ Annexe 1

a. Origine de la crise

Ce mémoire se concentre sur le service de prêt numérique *en temps de crise*. Le terme « crise » ne donnant aucune indication précise sur notre choix d’analyse, il a d’abord été convenu de cloisonner cette étude autour d’un cas de figure précis, ici la conséquence d’une fermeture physique sur le service de prêt numérique et sa valorisation.

La crise ayant dû avoir un impact direct sur le lieu jusqu’à provoquer sa fermeture au public, il aurait été logique de penser à la crise Covid. Or, il n’aurait pas été novateur de se concentrer sur ce cas de figure au vu du nombre de travaux déjà effectués sur ce sujet. Ce mémoire tente de s’en distancier en se rapprochant, selon la typologie des accès restreints dressée dans la partie précédente de ce travail, d’un aspect encore peu traité et intéressant par l’attente qu’il implique : la fermeture pour travaux, appréhendée et à durée déterminée. En complément, il est à noter que les bibliothèques ayant été vandalisées et incendiées ne sont pas totalement exclues du champ d’observation, celles-ci impliquant également une disparition temporaire du lieu. Elles nécessitent néanmoins une prise en compte de la différence évidente de situation : la fermeture est dans ce cas précis inattendue, imprévue et à durée indéterminée.

b. Situation numérique à l’heure de la crise

Les bibliothèques sollicitées doivent avoir commencé à proposer des services numériques avant leur fermeture et notamment disposer d’un système de prêt numérique. Bien que ce critère semble logique dans le cadre du sujet, certaines bibliothèques ayant dû fermer leurs portes ne disposaient, après vérification, d’aucun système de prêt de ce genre.

c. Durée de la crise

Le temps de fermeture est un paramètre d’importance capitale à prendre en compte afin d’observer des réponses satisfaisantes possédant un certain recul sur les usages et la valorisation du prêt numérique avant, pendant et après la fermeture du lieu physique. Pour qu’une différence minime puisse être observée au niveau des actions professionnelles et des emprunts, les professionnels prioritairement sollicités exercent dans des bibliothèques ayant connu une fermeture de plus d’1 mois. Bien souvent, cette limite est largement dépassée.

Outre ces limites propres à l'étude qualitative, une réflexion autour d'une possible étude quantitative prenant la forme d'une enquête réalisée sur une base de questionnaires brefs à destination d'usagers de bibliothèques a pu être suggérée en début de processus dans l'idée de recueillir quelques retours sur leurs habitudes d'emprunt, leurs connaissances et usages du service de prêt numérique. Or, compte-tenu de l'éloignement géographique des lieux observés et des problèmes d'autorisation et confidentialité liés à cette pratique, il a finalement été décidé d'abandonner ce processus dont la mise en action nécessite la présence de l'étudiant sur les lieux pour aborder les usagers.

3- Une disparité de profils, une pluralité de contextes

L'étude qualitative effectuée nous permet finalement de recenser 5 témoignages de professionnels de bibliothèques localisés de part et d'autre de la France. Ce résultat, bien que faible, est finalement assez représentatif de la situation étudiée : ces cas de fermeture sont généralement peu mis en avant à l'échelle nationale, ce qui les rend difficiles à repérer hors de leur localité.

Parmi les interrogés, 4 d'entre eux sont des profils bibliothécaires avec des intérêts axés numérique et ayant connu une fermeture temporaire de leur structure ; une seule personne interrogée s'éloigne de ce cadre puisqu'elle n'a pas de lien direct avec la bibliothèque de son réseau ayant connu la fermeture. Afin de préserver leur anonymat dans la suivante partie détaillant leur présentation, leurs prénoms ne seront pas mentionnés et des initiales associées seront utilisées si nécessaire.

- M. F, chargée du numérique dans une médiathèque du Pays de la Loire.**

Cette médiathèque, inscrite au sein d'un réseau de 27 bibliothèques, compte environ 8000 inscrits actifs. L'étendue temporelle de sa fermeture d'un an et demi pour travaux de réhabilitation n'était pas du tout prévue à l'origine.

« C'était 6 mois de travaux. Il y a eu du retard pour diverses raisons. »⁶⁰

⁶⁰ Extrait d'entretien effectué avec M.F le 05/07/2025

Sur cette année et demie, elle comptabilise deux mois de fermeture totale au public. Pour le reste, on parle de fermeture partielle, avec l'ouverture d'une partie du bâtiment au public et une relocalisation partielle des collections placées en entrepôt le temps des travaux.

En termes de services numériques, leur équipement est semblable à celui d'une majorité⁶¹ de bibliothèques municipales s'étant adaptées aux évolutions du métier. Ils sont dotés d'un espace informatique sur place, de tablettes mises à disposition du public et effectuent du prêt de liseuses. Ils disposent également d'un service de médiathèque numérique depuis plus de 10 ans. La répartition de l'offre sur cette plateforme est, d'après ses dires, hétérogène et pourrait être améliorée avec un budget plus développé :

« Alors musique, il n'est pas vraiment alimenté. Il n'y a quasiment rien, on n'a pas trop d'offres de musique. Par contre, on a une offre cinéma, une offre de savoirs, auto-formation, une offre livres du PNB, du prêt numérique en bibliothèque, une offre de presse et quelques jeux un petit peu en ligne. Et il y a un espace enfant où on retrouve à peu près les mêmes ressources, mais pour les enfants. »⁶²

- **L.P, bibliothécaire dans une médiathèque de la Manche**

Cette médiathèque, fermée de décembre 2023 jusqu'au printemps 2025, s'inscrit aujourd'hui au sein d'un îlot la reliant directement à un centre multimédia. La durée de sa fermeture s'explique également par une série d'imprévus. Elle comprend alors deux phases : une première fermeture des lieux en fin d'année 2023 compensée par l'ouverture d'une bibliothèque éphémère dans un autre espace dès la 2^{nde} quinzaine de janvier, puis une autre fermeture de décembre à mars afin de réintégrer les locaux rénovés de l'îlot centralisant maintenant ces deux services complémentaires. La première période de fermeture n'est, selon elle, pas forcément à considérer comme une fermeture, mais une ouverture partielle en « service dégradé ».

⁶¹ Selon le ministère de la culture, 76 % de bibliothèques municipales proposaient des ressources numériques en 2021 - Ministère de la Culture. (2014). *Bibliothèques et numérique*. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/pour-les-professionnels-des-bibliotheques/les-politiques-en-faveur-de-la-lecture-publique/bibliotheques-et-numerique>

⁶² Extrait d'entretien effectué avec M.F le 05/07/2025

« On ne peut pas dire que la période où on était dans la bibliothèque on était fermés... On était en service dégradé parce qu'il n'y avait pas toutes les collections de présentées mais il y avait un service de prêt, on faisait moins d'animations, etc. »⁶³

En complément de cet accès partiel, ils disposent gratuitement d'un service de ressources en ligne en partenariat avec leur bibliothèque départementale associée, comme la quasi-totalité des bibliothèques de taille moyenne aujourd'hui⁶⁴, dont ils ont pu appuyer l'existence en amont de leur fermeture mais sur laquelle ils n'ont pas forcément la main en termes de composition d'offre.

« C'est un partenariat qu'on a avec la bibliothèque départementale de la Manche. C'est eux qui font la proposition pour les ressources en ligne et il y a une convention faite avec les collectivités, on a une petite participation au financement. Du coup, on n'a pas forcément la main sur les ressources en ligne, comment on gère les abonnés, etc... »⁶⁵

L'implantation du numérique dans la bibliothèque, bien qu'elle ne soit reliée que depuis peu au centre multimédia, s'est pourtant faite il y a une dizaine d'années. Ils commencent à cette époque avec une offre de presse en ligne en propre, puis s'associent à la bibliothèque départementale qui s'est occupée de faire évoluer le service au fil des années. C'est un service efficace mais parfois victime de contraintes budgétaires, comme cela a pu être le cas en 2024 :

« (...) Le seul problème qu'on avait, c'est que le département était un peu victime de son succès l'année dernière et que, par exemple, pour les films, ils ont restreint le nombre de documents »⁶⁶

Cette restriction budgétaire tombant pile en période de fermeture, elle mène à s'interroger sur l'impact de la fermeture et ses effets sur les usagers.

⁶³ Extrait d'entretien effectué avec L.P le 18/07/2025

⁶⁴ Ministère de la Culture. (2022). *Synthèse de l'étude ressources numériques en bibliothèque de lecture publique confiée par le ministère de la Culture à Ipsos*. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliothèque-numérique/notices/70666-synthese-de-l-etude-ressources-numériques-en-bibliothèque-de-lecture-publique-confiée-par-le-ministère-de-la-culture-a-ipos>

⁶⁵ Extrait d'entretien effectué avec L.P le 18/07/2025

⁶⁶ Extrait d'entretien effectué avec L.P le 18/07/2025

« Je ne sais pas si ça aurait été la même chose vraisemblablement si on avait été ouvert, je pense que les gens se seraient plaints de la même façon. Et là, en plus, on était fermés, donc ils ne pouvaient pas emprunter des DVDs. Et en plus, on avait restreint l'accès mais ce n'était pas notre fait, la bibliothèque départementale (...) il y avait eu énormément de consultations et ils n'avaient plus les financements pour avoir des crédits supplémentaires. »⁶⁷

- **S.P, bibliothécaire dans une bibliothèque de l'Oise**

La bibliothèque, implantée dans une commune de 6500 habitants en quartier prioritaire, est une petite structure de 450m². Elle compte un espace informatique, le Wi-Fi et peut, elle aussi grâce à la bibliothèque départementale, proposer du prêt numérique.

La fermeture de deux mois, étalée sur la période estivale de juillet à septembre, se fait totale et sans relocalisation partielle. Néanmoins, la période semble stratégiquement choisie pour limiter son impact sur les usagers.

« Alors déjà, nous, la bibliothèque est fermée tous les ans les trois premières semaines d'août. Et de toute façon en bibliothèque, l'été, c'est la période la moins chargée qu'on ait donc oui, ça ne pouvait être... les deux mois de fermeture ne pouvaient être que l'été de toute façon. (...) C'était vraiment étudié avant pour, en fait, le moins déranger le public possible. Et en fait, avant aussi qu'on ferme, on avait fait toute une campagne où tout le monde pouvait emprunter ce qu'il voulait pour tout l'été. »⁶⁸

Pour ce qui est des usages, le public semble plus attaché au physique qu'au numérique, ce qui s'explique par son contexte géographique et social d'une part, mais aussi par la potentielle difficulté de prise en main du service.

« (...) Je trouve que les manipulations sont un peu complexes. C'est-à-dire qu'il faut être inscrit à la bibliothèque, ensuite il faut s'inscrire sur le site de la médiathèque départementale, ensuite il faut regarder le tuto par rapport à son matériel, comment

⁶⁷ Extrait d'entretien effectué avec L.P le 18/07/2025

⁶⁸ Extrait d'entretien effectué avec S.P le 12/07/2025

télécharger, tout ça... Je pense quand même qu'il faut être très motivé pour faire du livre numérique avec notre système, en fait. »⁶⁹

De ce fait, bien que des actions de médiation soient menées et que l'offre numérique soit très bien perçue par le personnel, elle ne touche finalement que peu de monde à ce jour.

« Pour les usagers, là, tout de suite, je pense qu'ils ne voient pas d'intérêt. Mais à terme, je pense que ça finira par se faire avec le renouvellement des publics et les nouvelles pratiques qui s'installent. »⁷⁰

- **L. M, responsable d'une bibliothèque hors-les-murs et responsable par intérim d'une autre bibliothèque actuellement hors-les-murs en attente de reconstruction en Auvergne Rhône-Alpes.**

Cette médiathèque, contrairement aux autres situations précédemment évoquées, est en attente de commencement de travaux en vue de sa reconstruction. Installé en novembre 2024, l'établissement est brûlé d'un incendie volontaire en février 2025, ce qui en engendre la disparition non anticipée. Depuis cette date, la bibliothèque est redéployée hors-les-murs en attendant d'être complètement reconstruite sur la même base de projet. D'après la responsable actuelle, on estime cette fermeture à « au moins deux ans ».

En attendant de pouvoir proposer aux usagers une relocalisation fixe dans un local d'environ 175m² situé dans le quartier où se trouvait cette bibliothèque, un bibliobus géré par une équipe de 5 personnes et pouvant contenir jusqu'à 3000 documents circule depuis le mois de juin. Une relocalisation partielle au sein d'un lieu fixe est attendue, réduisant certaines contraintes en termes d'accès, d'offres et de services.

« (...) Dans le bibliobus, vous pouvez mettre 3000 bouquins donc c'est très peu par rapport à une bibliothèque qui possédait... plus de 20 000 - 30 000 ouvrages, (...). Ça sera un lieu aussi parce que le bibliobus il a des permanences, il a des tournées sur le

⁶⁹ Extrait d'entretien effectué avec S.P le 12/07/2025

⁷⁰ Extrait d'entretien effectué avec S.P le 12/07/2025

quartier mais il a 4 tournées par semaines donc c'est une amplitude qui est très faible. Il faut savoir quel jour il est et à quel endroit, parce qu'il change de lieu. Il y a des propositions de tournées qui ont été faites du 17 juin jusqu'au 5 juillet, et ensuite depuis les vacances scolaires, pour tout l'été, il y a un changement d'horaires avec soit tôt le matin, soit fin de journée jusqu'à 20h pour s'adapter, et ça rechangera d'horaire à la rentrée. »⁷¹

En plus de ce bibliobus, les usagers ont accès à une large offre de prêt numérique grâce à la bibliothèque numérique métropolitaine. Cette offre, bien qu'elle soit alimentée, peine à s'implanter, ce quoi s'explique par le profil de leur public.

« Le problème avec la bibliothèque numérique c'est qu'il n'y a pas beaucoup de ressources jeunesse et que souvent les parents orientent sur le livre pour arrêter l'écran donc là c'est pas forcément une alternative qui est satisfaisante pour tout le monde, et puis après, sur des quartiers de la ville comme celui-ci c'est pas forcément les plus à l'aise pour aller sur ce type de service. (...) C'est un usage qui est moins facile d'accès et moins courant notamment sur un quartier où il y a pas mal de... c'est très résidentiel, il y a pas mal de personnes âgées qui ne vont pas aller sur des tablettes ou sur des liseuses. »⁷²

Outre les profils, le facteur social entre lui aussi en jeu : la bibliothèque étant un lieu de rencontre et de discussion pour ses usagers, la pratique du prêt numérique reste une expérience très individuelle et solitaire à laquelle ils ne sont pas forcément sensibles.

- **U. B, responsable de médiation numérique dans une bibliothèque en Auvergne Rhône-Alpes.**

U. B est la seule personne interrogée qui s'éloigne du cadre de la fermeture brute d'un établissement, celle-ci occupant un poste de responsable de médiation numérique et n'ayant pas de lien direct avec une bibliothèque fermée. Cet entretien reste néanmoins intéressant dans le cadre de cette étude puisqu'il donne à voir un aspect plus technique de la bibliothèque numérique, l'interrogée ayant participé au déploiement de la bibliothèque

⁷¹ Extrait d'entretien effectué avec L.M le 15/07/2025

⁷² Extrait d'entretien effectué avec L.M le 15/07/2025

numérique de la métropole. Étant en contact avec une autre bibliothèque de son réseau ayant fermé, elle donne aussi quelques informations sur son contexte et la mise en avant du numérique sur une telle période.

La bibliothèque numérique du réseau est une offre métropolitaine : cela leur permet de mutualiser sur la plateforme numérique une offre de ressources commune à toute la métropole. Cette mutualisation leur confère un certain budget « confortable » permettant de constituer une offre intéressante et d'en assurer la possibilité de large fréquentation. Cela dit, leur budget n'est « pas en évolution » et un équilibre est trouvé pour maintenir ce service et continuer à l'enrichir. La bonne maintenance du service et cet équilibre trouvé s'explique par l'essai de politique documentaire associé à sa gestion. Définie par B. Calenge comme « l'ensemble des processus visant à contrôler le développement des collections »⁷³, l'application de ce même processus aux collections numériques assure ainsi l'encadrement du service, la réflexion de l'offre et des besoins et, ainsi, la pérennité du service. Nous notons d'ailleurs l'emploi du terme « essai », qui appuie la difficulté de se baser sur celle-ci en priorité pour effectuer ses acquisitions : comme souligné dans un rapport du ministère de la Culture relatant les éléments d'évaluation du dispositif PNB en 2019⁷⁴, « La nature des acquisitions* des bibliothèques est fortement liée à l'offre proposée par les éditeurs, en cours d'enrichissement permanent, plutôt qu'à la seule politique documentaire mise en œuvre par les établissements. », sous-entendant que malgré leur volonté d'appuyer leur force de choix dans la construction du service, leurs choix restent majoritairement soumis à des offres ne pouvant pas correspondre en tous points à ce qu'elles envisageraient d'elles-mêmes.

Pour ce qui est des offres, nous distinguons leurs ressources livres et vidéos pour lesquelles ils possèdent des partenariats avec des prestataires de leurs autres ressources acquises en bouquets. Les choix de bouquets acquis se base souvent sur les mêmes bouquets que ceux choisis par le département. Ce service est un réel prolongement des offres physiques qui, une fois adopté par les usagers, fait l'objet d'emprunts fréquents.

Les communications appuyées et les efforts de médiation menés dans le but de démocratiser et rendre facile l'accès aux ressources numériques aident à fidéliser les

⁷³ CALENGE, Bertrand. Politique documentaire. In : ENSSIB. Le dictionnaire [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, juin 2012. [Consulté le 11/08/25]. Disponible à cette adresse : <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/politique-documentaire>

⁷⁴ Ministère de la Culture. (2014). *Éléments d'évaluation du Prêt numérique en bibliothèque—Mars 2019 | Ministère de la Culture*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Elements-d-evaluation-du-Pret-numerique-en-bibliotheque-mars-2019>

usagers de ce service. La dernière grande campagne de communication de la bibliothèque numérique remonte à 2024 lors de la refonte du site de la bibliothèque numérique.

« Il y a eu une grosse communication depuis fin janvier sur le nouveau portail (...) à l'intention de tous les inscrits du territoire et même une grosse communication dans le territoire métropolitain (...) »⁷⁵

Cette médiation, déjà très appuyée aux débuts de la plateforme *Bibook* en 2014⁷⁶, reste constante et capitale, ce qui leur garantit une grande fréquentation et des usages en hausse. Entre 2023 et 2024, elle observe une hausse des usagers actifs de plus de 10%.

Tous ces entretiens témoignent de réalités individuelles qui, pourtant, se rejoignent par leur réflexion sur des actions tentant de répondre aux différents enjeux soulevés par la fermeture. En analysant plus largement les différents problèmes soulevés par ces bibliothèques sans lieux, nous tenterons de comprendre les origines profondes du problème limitant la portée du numérique dans certaines bibliothèques, même lorsque leurs murs ne sont plus.

BIBLIOTHEQUES SANS LIEUX : QUELS CONSTATS ?

1- Une crise au-delà de la fermeture

Les périodes de crises nationales, en confrontant les bibliothèques à de nombreux bouleversements inédits, ont fait émerger ces dernières années de nombreux changements laissant percevoir une évolution récente⁷⁷ des pratiques en lien avec le contexte actuel tendant vers la démocratisation numérique. L'un des premiers changements notoires au sortir de ces fermetures est celui des pratiques usagères, bouleversées par la disparition temporaire d'un lieu et de ses collections. Selon une enquête menée par Archimed auprès de 283 professionnels de bibliothèques et agents, nous observons une hausse globale des usages des services de prêt numérique avec une moyenne de 55% des bibliothèques

⁷⁵ Extrait d'entretien effectué avec U.B le 07/07/2025

⁷⁶ Dauphin, I. (2016). *Tout savoir de PNB, huit heures pour comprendre*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/tout-savoir-de-pnb-huit-heures-pour-comprendre_66029

⁷⁷ Archimed. (2021). *La bibliothèque de demain—Son impact sur les usagers, les élus et les professionnels* (Archimed). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <http://content.archimed.fr/livre-blanc-archimed-janvier-2021>

répondantes percevant une montée des inscriptions et, en conséquence, une évolution logique de celle-ci avec une augmentation des acquisitions⁷⁸.

En dehors de ces conditions exceptionnelles, d'autres crises révèlent parfois des fragilités plus profondes et souvent déjà bien présentes et ancrées. Ainsi, nous voyons se dessiner, à travers divers retours d'expérience, des tensions budgétaires autour des offres numériques compliquant la garantie d'une offre pérenne malgré des usages en hausse. La dualité de cette augmentation de la demande couplée aux contraintes budgétaires fortes liées au numérique souligne une complexité pour les bibliothèques de s'adapter à ces mutations : alors que le budget consacré aux ressources numériques augmente présumément de 5% entre 2020 et 2021⁷⁹, elles se trouvent au même moment être victimes d'une « évolution des modèles économiques défavorable au service public »⁸⁰ induisant un écart entre les budgets alloués aux collections numériques et la tarification proposée par leurs fournisseurs. Cette situation accentue considérablement la vulnérabilité des bibliothèques de petites et moyennes collectivités, comme celle de S.P dans l'Oise, pour lesquelles il est bien souvent impossible de concilier le développement d'un fonds numérique en parallèle des fonds physiques sans soutien extérieur.

« (...) On fait le prêt numérique (...) via la médiathèque départementale parce qu'on n'a pas assez de budget pour avoir une collection physique et une collection numérique. »

S.P, bibliothécaire dans l'Oise

Cette aide extérieure est considérable mais aussi bien souvent elle-même impactée par la tension de cette situation budgétaire. Beaucoup des services de prêt numérique proposés à échelle départementale sont simultanément touchés par des baisses de crédits réduisant en conséquence le nombre de ressources consultables par usager, créant ainsi logiquement une frustration évidente chez le public.

⁷⁸ Ibid

⁷⁹ Ministère de la Culture. (2022). *Synthèse de l'étude ressources numériques en bibliothèque de lecture publique confiée par le ministère de la Culture à Ipsos*. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliothque-numerique/notices/70666-synthese-de-l-etude-ressources-numeriques-en-bibliothque-de-lecture-publique-confiée-par-le-ministère-de-la-culture-a-ipos>

⁸⁰ Association des Bibliothécaires de France. (2024). *[Lettre ouverte] Pour une offre numérique adaptée et de qualité en bibliothèque publique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/1100/ABF/-lettre-ouverte-pour-une-offre-numerique-adaptee-et-de-qualite-en-bibliothque-publique>

« (...) Le seul problème qu'on avait, c'est que le département était un peu victime de son succès l'année dernière et que, par exemple pour les films, ils ont restreint le nombre de documents. On est passé de 10 films visionnables par mois à 3 et là pour le coup on a des lecteurs qui étaient un petit peu en manque (...). »

L.P, bibliothécaire dans la Manche

En parallèle de ces enjeux budgétaires, les crises révèlent une accentuation des fractures sociales quant aux usages numériques, déjà présentes avant la fermeture physique des bibliothèques. Comptabilisant 11,7 millions de lecteurs en 2023⁸¹, le support numérique et la communication menée autour de celui-ci touche en effet des catégories sociales bien spécifiques : on remarque en se penchant sur les profils les plus enclins à en profiter que ceux-ci sont majoritairement féminins, trentenaires à cinquantenaires et actifs. Ces spécificités mettent alors en exergue une sociologie particulière des usagers numériques, bien éloignée de la majorité des habitants de zones rurales très jeunes ou très âgés fréquentant régulièrement les bibliothèques interrogées dans notre cadre. Alors que les lieux disparaissent, c'est tout un pan de public qui se trouve écarté voire marginalisé de l'offre culturelle, n'étant pas la cible principale de ces compléments virtuels qui ne répondent pas à leurs « besoins élémentaires »⁸²

« Dans la sociologie du public, il y a à la fois des personnes âgées qui ne vont pas être globalement intéressées par le numérique. Âgées et très âgées d'ailleurs, parce que... par exemple dans notre bibliothèque on a un service de desserte à domicile et on a pas mal de personnes qui, dans ce quartier-là, sont âgées et tellement dépendantes qu'elles ne peuvent plus sortir de chez elles en fait. Donc on pourrait se dire que ça pourrait les intéresser d'avoir la bibliothèque numérique mais ce n'est pas des personnes qui sont familières de ces technologies. (...) Et après, au niveau des enfants, ce n'est pas une complète autonomie sur la bibliothèque numérique donc je pense pas qu'il y ait eu un report massif sur les services de la bibliothèque numérique. »,

L.M, responsable de deux bibliothèques hors-les-murs en Auvergne Rhône-Alpes

⁸¹ Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2024.). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

⁸² Extrait d'entretien effectué avec L.M le 15/07/2025

« Il est vrai que comme on est en quartier prioritaire de la ville, on a quand même une grosse partie de nos usagers qui sont des enfants non accompagnés (...). On a quand même des adultes, mais le peu qui viennent ont un certain âge et sont assez attachés au papier. »

S.P, bibliothécaire dans l'Oise

2- Et des réalités mouvantes

Face aux problématiques budgétaires, de nombreuses bibliothèques entrent alors dans des stratégies de coopération via des « processus visant à mettre en commun leurs moyens pour poursuivre et développer une offre enrichie de ressources numériques culturelles et informationnelles dans un souci d'intérêt général. »⁸³. Portées par les collectivités⁸⁴, les plateformes mutualisées sont une opportunité pour les bibliothèques de plus petite envergure de proposer une offre dématérialisée. En 2022, c'est par exemple 8 bibliothèques sur 10 situées dans des « petites collectivités » qui mettaient à disposition de leurs usagers des ressources numériques dont elles bénéficiaient gratuitement par ce système⁸⁵. Bien souvent dépendantes des plateformes initiées par leurs bibliothèques départementales, il leur serait autrement impossible de compiler offres numériques et physiques.

Les bibliothèques départementales jouent donc un rôle important dans l'accès à ces ressources en zones rurales et périurbaines⁸⁶. Or, bien que la mutualisation élargisse ces accès, il n'en reste pas moins que des disparités budgétaires persistent. En interrogeant des professionnels à ce sujet, nous observons que ces écarts posent des limites à différentes échelles, obligeant les professionnels à s'adapter aux contraintes en usant de multiples stratégies :

⁸³ Association des Bibliothécaires de France. (2024). *[Lettre ouverte] Pour une offre numérique adaptée et de qualité en bibliothèque publique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/1100/ABF/-lettre-ouverte-pour-une-offre-numerique-adaptee-et-de-qualite-en-bibliotheque-publique>

⁸⁴ Ibid

⁸⁵ Ministère de la Culture. (2022). *Synthèse de l'étude ressources numériques en bibliothèque de lecture publique confiée par le ministère de la Culture à Ipsos*. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/70666-synthese-de-l-etude-ressources-numeriques-en-bibliotheque-de-lecture-publique-confiee-par-le-ministere-de-la-culture-a-ipos>

⁸⁶ Ministère de la Culture. (2014). *Éléments d'évaluation du Prêt numérique en bibliothèque—Mars 2019 | Ministère de la Culture*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Elements-d-evaluation-du-Pret-numerique-en-bibliotheque-mars-2019>

- ***Réduction des prêts de certaines ressources par la bibliothèque départementale***

Ce phénomène, lié à la bibliothèque départementale gérant l'offre numérique, n'est pas du ressort des bibliothèques interrogées mais impacte directement leurs usagers. En effet, lorsque des pics d'usage et de demande occurrent sur la plateforme, les contraintes budgétaires peuvent obliger à limiter l'accès à différentes ressources, souvent les plus coûteuses. C'est ainsi que plusieurs professionnels cités précédemment relatent d'une certaine frustration exprimée par leurs usagers face à ces limites :

« (...) Le seul problème qu'on avait, c'est que le département était un peu victime de son succès l'année dernière et que, par exemple, pour les films, ils ont restreint le nombre de documents. On est passé de 10 films visionnables par mois à 3 et là, pour le coup, on a des lecteurs qui étaient un petit peu en manque, qui trouvaient que c'était quand même... vous avez des espèces de quotas par mois en fait sur la médiathèque numérique, vous avez droit à 10 crédits par mois. Par exemple, une nouveauté, compte deux crédits donc forcément, si vous n'avez que 3 crédits dans le mois... (...) Voilà, ça, c'était la petite limite de ces derniers mois. »

L.P, bibliothécaire dans la Manche

« Fut une époque pour le cinéma... Aujourd'hui, c'est 2, comme je disais mais le cinéma, à un moment, les personnes pouvaient regarder 6 films par mois. On a dû restreindre, diminuer puisqu'il y avait une augmentation des inscrits donc effectivement il y a eu un développement quand même de la médiathèque numérique sur la consommation »

M. F, chargée du numérique dans une médiathèque du Pays de la Loire.

- ***Recherche et proposition de techniques pouvant pallier la réduction des accès***

Quand l'engouement se fait trop important et que s'opèrent inévitablement des réductions de consultation précédemment évoquées, certains bibliothécaires suggèrent néanmoins quelques subterfuges afin de limiter la frustration des utilisateurs du service. Dans la Manche, L.P explique avoir pu communiquer diverses astuces à ses usagers pour qu'ils puissent continuer leurs emprunts réguliers sur la médiathèque numérique. Parmi

elles, on retient la possibilité pour les familles de multiplier les emprunts grâce à la combinaison de leurs comptes usagers :

« On a eu de la communication sur les astuces pour pouvoir consulter plus en disant « oui, mais vous avez plusieurs comptes à la bibliothèque vous pouvez ouvrir plusieurs comptes de ressources en ligne, ne faites pas qu'un abonnement, vous pouvez en faire plusieurs puisque on peut faire un abonnement par abonné à la bibliothèque. » »

L.P, bibliothécaire dans la Manche

- ***Réduction volontaire des communications autour de la plateforme de prêt numérique***

Face aux problématiques de fréquentation accrue, d'autres bibliothécaires préfèrent de leur côté arrêter temporairement les communications directes autour du service de prêt numérique, la fréquentation étant déjà satisfaisante au vu des moyens alloués. Bien que leur envie de toucher plus de monde persiste, ils restent contraints de se limiter à un certain palier d'adhésions afin de garder un certain contrôle sur leur situation budgétaire. C'est notamment le cas de M.F qui justifie cette décision par le besoin de « ne pas trop se laisser déborder » :

« C'est vrai qu'on communique mais en même temps, on fait hyper attention à bien maîtriser notre budget (...), on veut que les personnes l'utilisent évidemment mais en même temps on sait qu'on ne pourra pas répondre à une grosse demande s'il devait y en avoir une. (...) En termes de communication finalement on se restreint un peu pour ne pas être débordés par cet engouement, ou en tout cas par ce que ça pourrait apporter de plus aux gens parce qu'ils trouvent ça sympa quand même de pouvoir accéder à la médiathèque numérique une fois qu'ils sont chez eux ou le week-end quand on est fermés. Sur la communication, j'ai envie de dire que c'est un peu restreint (...). Il y a effectivement une petite frustration sur ce côté de ne pas pouvoir communiquer ou de ne pas le mettre plus en avant parce que, finalement, le nombre d'adhérents qu'on a aujourd'hui nous suffit, en tout cas par rapport aux sous qu'on peut mettre dedans. »

M. F, chargée du numérique dans une médiathèque du Pays de la Loire.

Ces stratégies démontrent en finalité que malgré l'image pratique conférée aux services de prêt numérique en cas de limites d'accès physique, la réalité de leur mise en action et les contraintes budgétaires associées peuvent constituer de réels freins à leur évolution et adoption par les usagers de bibliothèque. Au-delà des questions budgétaires, ces observations soulèvent un enjeu social capital quant à la garantie d'un accès équitable à tous aux ressources numériques. Si les usagers actuels sont confrontés à certaines restrictions, qu'advient-il de ceux pour qui le virtuel se dresse comme un concept abstrait, hors de portée ? Ces réalités mouvantes soulignent des inégalités persistantes, tant au niveau de la diffusion de ces services que de leur valorisation, freinant leur reconnaissance comme une possible alternative universelle en temps de fermeture des lieux.

3- Le service de prêt numérique, une alternative universelle ?

Bien que les situations diffèrent d'un contexte à un autre, nous observons globalement un certain investissement de la part des bibliothécaires afin de visibiliser et valoriser leurs offres intangibles. Par le biais de multiples outils et techniques, ils tentent ainsi de maintenir l'intérêt de ce service : entre fantômes⁸⁷ jugés peu esthétiques⁸⁸ par certains, des relances de campagne lors des refontes avec flyers et affiches⁸⁹, les posts sur réseaux sociaux et interventions plus concrètes grâce aux médiateurs numériques⁹⁰ et personnels mieux formés, ce sont tant d'efforts réunis pour d'une part conquérir et accompagner les usagers dans leur démarche de découverte mais aussi les fidéliser aux usages hybrides.

Ces actions, menées de façon permanentes, pourraient être considérées préparatrices aux situations de crises. Les fermetures prévues pourraient, grâce à une redirection sur la plateforme en ligne, être anticipées tout en faisant bénéficier aux usagers d'une solution de repli potentiel pour une durée temporaire. Cependant, et bien qu'elle semble théoriquement pouvoir s'appliquer, cette solution ne semble pas être priorisée par les

⁸⁷ En bibliothéconomie, les fantômes se définissent comme des « fiches cartonnées qui dépassent des rayonnages au milieu des livres imprimés, avec des informations sur les livres numériques concernés, comme leur titre, leur photo de couverture et d'autres informations basiques, ce qui les rend plus intrigants. » - *enssibpbd*. (2016). La valorisation du livre numérique dans les bibliothèques universitaires françaises et américaines. *enssibmasterpbd*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/01/28/la-valorisation-du-livre-numerique-dans-les-bibliotheques-universitaires-francaises-et-americaines/>

⁸⁸ Extrait d'entretien effectué avec L.P le 18/07/2025

⁸⁹ Extrait d'entretien effectué avec U.B le 07/07/2025

⁹⁰ Extrait d'entretien effectué avec L.M le 15/07/2025

usagers plus enclins à emprunter une grande quantité de ressources physiques avant la fermeture. En questionnant les professionnels sur cette possibilité de considérer la bibliothèque numérique comme alternative universelle en ces périodes, les réponses sont unanimes et soulèvent toutes différents enjeux :

« Pour tous les publics qui sont éloignés de la lecture, il faut combiner avec des offres physiques (...). On ne pourra pas se passer de l'offre physique, c'est sûr. »

L.M, responsable de deux bibliothèques hors-les-murs en Auvergne Rhône-Alpes

« On n'aurait pas fait de bibliothèque éphémère, ça n'aurait vraiment pas pallier. Là, ça va vu qu'on a vraiment fermé 3 mois peut-être que ça a pu combler... et encore les gens ont énormément emprunté avant qu'on ferme. Clairement, ça n'aurait pas été satisfaisant, ni pour eux, ni pour nous si on n'avait pas ouvert de bibliothèque éphémère entre deux malgré les offres numériques. C'est pas du tout le même service ; par exemple, on est en bibliothèque où on a des prêts assez importants encore de DVD parce que *les gens ont besoin de supports physiques ou n'ont pas forcément d'équipements chez eux pour pouvoir télécharger des films (...)*, et ça pour tous les publics, aussi bien les jeunes que les moins jeunes. »

L.P, bibliothécaire dans la Manche

« Oui, dans l'idéal j'ai envie de dire oui, ça pourrait être une alternative. Elle ne pourrait pas satisfaire tout le monde parce que *ce côté numérique tout le monde n'est pas à l'aise*, notamment la population un petit peu plus âgée donc, ça pourrait effectivement quand même poser des questions. Dans l'idéal, *si effectivement on nous donnait un budget, j'ai presque envie de dire illimité ou en tout cas le double, effectivement ça peut être intéressant. (...)* Ça peut être quelque chose qui peut apporter un plus pendant une fermeture mais ça veut dire derrière qu'il y a quand même *un côté technique qui peut poser problème* à un certain nombre de personnes, à certains lecteurs qui restent quand même plus à l'aise avec le physique »

M. F, chargée du numérique dans une médiathèque du Pays de la Loire.

Bien que les ressources accessibles en bibliothèque soient aujourd'hui protéiformes, l'adoption exclusive de leur forme numérique ne semble pas être une option pleinement envisageable, même temporairement, tant chaque expérience reste individuelle et isolée.

Les publics éloignés du numérique, nous l'avons vu, ne le sont pas par choix mais bien par association à divers éléments contextuels connexes : les publics empêchés profitent majoritairement d'ajustements comme les services de portage afin de maintenir un aspect social essentiel⁹¹, ceux-ci souffrant déjà de la marginalisation liée à leur situation, alors que les publics jeunes et non-initiés nécessitent quant à eux un accompagnement même minime afin de les guider vers l'autonomie numérique. Cet accompagnement fourni par les bibliothécaires s'inscrit dans la logique de leurs missions d'inclusion car, comme souligné par M. Diallo en 2020, « Les bibliothèques s'occupent d'inclusion numérique car elles s'occupent avant tout d'inclusion sociale. Les fractures numériques ne se réduisent en effet pas à une question de matériels, de possession d'objets numériques, mais elles touchent également aux usages. ». Ainsi, elles s'assurent en mettant à disposition des outils technologiques tels que des liseuses, tablettes ou ordinateurs⁹², de garantir un soutien à la maîtrise de l'environnement numérique associé dont le cheminement à suivre pose parfois certains problèmes techniques.

Dans un contexte de fermeture des lieux, nous remarquons bien vite que l'absence de cet appui renforce les inégalités d'accès ; la fracture numérique se traduisant principalement par une fracture des usages⁹³, les publics aux compétences numériques fragiles ne profitent que peu des offres dématérialisées proposées pour compenser malgré une ouverture préalable à la pratique à domicile grâce aux outils mis à disposition à la bibliothèque en plus de l'encadrement. Avant de mettre en avant le contenu, il est essentiel d'assurer un appui de la médiation sur les technologies proposées par la médiathèque, les contenus, qui leur permettraient l'ouverture à ce monde. Pour cela, les actions de démonstration⁹⁴ à mettre en place avant la disparition des lieux, avec des acteurs formés, semble capitale afin de rendre compte des accès culturels rendus possibles par le numérique.

Ces observations soulèvent une fois de plus l'importance de l'humanisation du numérique via les échanges sociaux : notre entretien avec S.P soutient que l'évolution de bibliothèque vers cette dynamique de lieu de rencontre et de partage dite *troisième lieu*⁹⁵

⁹¹ Extrait d'entretien effectué avec L.M le 15/07/2025

⁹² Diallo, M. (2020). *Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046>

⁹³ Ibid

⁹⁴ Ibid

⁹⁵ Concept soulevé par R. Oldenburg dans son ouvrage *The Great Good Place* et appliqué au domaine bibliothéconomique par M. Servet dans son mémoire intitulé *Les bibliothèques troisième lieu*

met finalement en évidence l'individualité de l'expérience numérique pour des usagers aux profils et besoins divers.

« (...) Le rôle des bibliothèques n'est plus le même qu'il y a 30 ou 40 ans. C'est-à-dire que les gens viennent à la bibliothèque aussi pour se retrouver, ils viennent pour discuter. C'est vraiment un lieu de vie, c'est le dernier lieu de vie gratuit d'une municipalité et c'est en ça que je pense que ça ne le remplacera pas. Peut-être que ça prendra une plus grosse part et tant mieux, de toute façon, le principal, c'est que les gens lisent donc il n'y a aucun problème mais je pense que ça ne remplacera pas parce que les gens auront toujours besoin de venir à la bibliothèque. »

S.P, bibliothécaire dans une bibliothèque de l'Oise

Bien que les disparités précédentes soulignent plusieurs complications liées à l'adoption universelle d'une solution totalement virtuelle, une autre problématique évoquée par M.F vient s'ajouter à cette possibilité qui serait, selon elle, presque envisageable

« Dans l'idéal, si effectivement on nous donnait un budget, j'ai presque envie de dire illimité ou en tout cas le double, effectivement ça peut être intéressant. (...) »

M. F, chargée du numérique dans une médiathèque du Pays de la Loire.

Budgétairement, les offres numériques représentent un coût conséquent aux bibliothèques, déjà sujettes à de fortes contraintes budgétaires⁹⁶. Les bibliothèques étant également soumises à des quotas d'inscription sur leurs plateformes de prêt numérique pour continuer leurs acquisitions tout en maintenant le service selon un budget défini, il semble ainsi impossible de pouvoir accueillir la totalité des usagers d'une bibliothèque en cas de fermeture sans se confronter à cette limite. Entre le besoin d'un élargissement des budgets attribués au numérique et l'impossibilité d'agir sur ces questions n'étant pas de leur ressort, l'élargissement de la portée du prêt numérique jusqu'à son universalité semble compromis.

⁹⁶ Association des Bibliothécaires de France. (2024). *[Lettre ouverte] Pour une offre numérique adaptée et de qualité en bibliothèque publique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/1100/ABF/-lettre-ouverte-pour-une-offre-numerique-adaptee-et-de-qualite-en-bibliotheque-publique>

En finalité nous comprenons bien que plus qu'une alternative, le prêt numérique est davantage envisagé comme complémentaire au physique et qu'il ne saurait complètement être adopté par les usagers de bibliothèque, même en absence du lieu. Jugé trop individualisant, nécessiteux d'apprentissage et budgétairement complexe d'ouverture à un large public sans d'importants moyens, le numérique apparaît comme une **alternative partielle** dont le couplage avec d'autres dispositifs permettrait de satisfaire pleinement les besoins culturels lors de situations de crise.

PENSER LA BIBLIOTHEQUE AUTREMENT : PERSPECTIVES D'HYBRIDITE DES SERVICES

APPREHENDER LA FERMETURE, VALORISER L'EXISTANT

« *L'existant est un héritage, il mérite notre attention. L'existant peut alors devenir patrimoine. Réfléchir à sa présence est une obligation. Réfléchir correctement est une autre obligation. Est-ce réfléchir correctement que de figer l'attention sur quelques emblèmes ? Est-ce pertinent de se crisper sur quelques bâtiments historiques et d'abandonner tout le reste aux promoteurs ? Est-ce bien réfléchir que d'anoblir quelques quartiers emblématiques et oublier les autres ? L'« oublié » n'est pas tenable. Il y a trop de facilité, trop de radical dans la démolition. J'essaye de m'en préoccuper. Je m'occupe de cette présence.* »⁹⁷

Avec l'idée de la fermeture d'une bibliothèque vient l'appréhension, délai d'attente fatidique au développement des stratégies qui permettront la continuité de son existence hors de ses murs. Alors que R. Bats soulevait en 2020 la potentialité d'une reproduction du lieu en dehors de son cadre géographique⁹⁸, la redirection vers le numérique s'impose comme une évidence en termes d'accès documentaire, et pour cause : il est *l'existant*. La plateforme de prêt numérique, ombre du lieu, apparaît être une solution partielle au problème, un pivot solide auquel s'accrocher.

Pourtant, la réalité semble être marquée par un contexte de recherche innovative attaché à des projets plus immersifs et favorisateurs d'échanges tels que le prêt d'objets, suivant la dynamique de troisième lieu explorée par R. Oldenburg en 1989 et accolée aux bibliothèques par M. Servet en 2009. On parle alors d'une « re-matérialisation » des bibliothèques redonnant valeur à l'espace et intérêt aux collections physiques à l'heure du numérique⁹⁹. Bien qu'il participe à un renouveau, ce mouvement devient parfois

⁹⁷ Arnoux, D. (2012). Aujourd'hui, la médiathèque de demain dans les murs d'hier ? in PETIT C. (éd.), Architecture et bibliothèque (1-), Presses de l'enssib, Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/1256>

⁹⁸ Bats, R. (s. d.). Séminaire Biblio-Covid, épisode 2.. *Séminaire Biblio-Covid*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://raphaellebats.blogspot.com/p/seminaire-biblio-covid.html>

⁹⁹ Beudon, N. (2017). Le prêt d'objets : Chant du cygne ou renouveau des bibliothèques publiques ? *NECTART*, 5(2), 87-97. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/nect.005.0087>

détrimentaire et les efforts de valorisation du numérique secondaire, relégués à la création d'une collection plus tangible. L'existant, sous l'inconstance de sa valorisation, est ainsi rattrapé par son caractère invisible : il devient *l'oublié*.

Pour penser la bibliothèque autrement, il apparaît nécessaire de replacer la plateforme de prêt numérique au centre des stratégies de valorisation aux moments charnières précédant la fermeture. La plateforme de prêt numérique offre un repli partiel mais stable, un prolongement naturel de la bibliothèque hors de ses murs dont l'intangibilité laisse également place à l'expérimentation. L'idée n'est pas de repenser complètement la valorisation du numérique en bibliothèque, mais bien de l'amplifier en partant de ses fondations pour éviter, lors des fermetures, une rupture des emprunts. Entre appui sur les pratiques existantes et innovation, l'ultime partie de cette analyse se consacrera à la délimitation de solutions visant à valoriser les plateformes de prêt numérique afin d'assurer la continuité de la bibliothèque au-delà de ses murs.

1- Matérialiser l'intangible

Alors que V. Speller et X. Fabre soulignaient en 2012 la résistance du livre physique conservant « cette force d'être le réceptacle ultime de tous les sujets, toutes les histoires, trace tangible et transmissible d'une pensée »¹⁰⁰, la bibliothèque d'aujourd'hui doit plus que jamais tenter de rendre tangible ce qui, par nature, est destiné à l'immatérialité. Cette matérialisation de l'intangible, forte de sa capacité à toucher plus largement les usagers au cours de leur « voyage »¹⁰¹ au sein des espaces, est essentielle à la visibilisation¹⁰² et s'opère sur une multitude de terrain.

Avant même de s'intéresser aux dispositifs permettant de rendre concret le virtuel sur les lieux, il est nécessaire de comprendre que la matérialisation se fait sur le lieu-dit et, surtout, à partir du lieu-dit. Son omniprésence dans les structures est portée par une pièce consacrée, un espace propre dont celui-ci bénéficie pour exister au même titre que les collections. Parmi les bibliothèques interrogées, toutes nous témoignent d'ailleurs de

¹⁰⁰ Fabre, X., & Speller, V. (2012). Bibliothèques hybrides. In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 52-57). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1225>

¹⁰¹ Bats, R. (s. d.). Séminaire Biblio-Covid, épisode 2.. *Séminaire Biblio-Covid*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://raphaelbats.blogspot.com/p/seminaire-biblio-covid.html>

¹⁰² Lainé, M. (2022). LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE [MÉMOIRE DE STAGE]. Université de Lille. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03779884/file/LAINE_MARGAUX_MEMOIRE_M1ID.pdf

l'existence de ces espaces numériques au sein de la bibliothèque. Faire exister le numérique par le lieu n'est pas anodin puisqu'au-delà de son utilité, voir que le lieu et les technologies existent au sein même de la bibliothèque agit sur la conscience des usagers qui, en ce sens, peuvent le percevoir comme une option. Loin d'exclure l'inclusion du numérique aux pratiques, elle le fait coexister en ses lieux avec un espace d'appropriation et d'exercice lui étant dédié, rendant ainsi envisageable la combinaison des usages aux yeux du public.

Plus que de faire exister le numérique par la présence d'un espace, la bibliothèque aujourd'hui a le pouvoir de le promouvoir en en disséminant la présence au sein même des collections. Si la collection se constitue par rapport à un espace, nous concevons que l'intégration des ressources virtuelles hors de la plateforme exige la rupture de l'exclusivité de leur présence sur celle-ci afin d'en envisager la mise en avant. Les collections numériques étant pareilles aux collections physiques par la typologie de contenus proposés¹⁰³, leur intégration dans les rayonnages est un premier pas vers la concrétisation de cet intangible. Pour ce faire, les professionnels usent de différents stratagèmes : affiches, flyers, fantômes¹⁰⁴... ce sont tant de dispositifs présents depuis bien des années qui suscitent pour certains une ambivalence appréciative. Parmi eux, nous voyons que le fantôme suscite parfois des questionnements sur sa forme et sa pertinence :

« C'est bien plus difficile de faire de la médiation avec le numérique, à moins de mettre des fantômes mais *c'est assez moche*. Après, j'y pense pour voir si on n'essaierait pas et si ça fonctionne mais je trouve pas ça très esthétique de mettre des fantômes.

Effectivement, la ludothèque ça marche très bien parce qu'on voit les jeux, les objets, on sait que ça va marcher parce qu'on va voir les objets. Le numérique, ça reste toujours virtuel donc c'est bien plus compliqué pour les lecteurs de visualiser et de se souvenir qu'il y a ça aussi et que ça pourrait les intéresser »

S.P, bibliothécaire dans une bibliothèque de l'Oise

Le témoignage de S.P souligne la difficulté de rendre attractive la ressource dématérialisée hors de son espace. Le fantôme de la ressource, définie par A.S Clerc

¹⁰³ Soit livres, films et musique.

¹⁰⁴ Sauvage, M. (2018). 2. Sélection et valorisation des ressources numériques. *Mélanie Sauvage*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://melaniesauvage.wordpress.com/2-selection-et-valorisation-des-ressources-numeriques/>

comme une fiche d’information rangée dans le rayonnage afin de capter l’attention¹⁰⁵, se veut bien sûr intrigant mais devrait également être doté d’un caractère esthétique pour conquérir davantage. Nous comprenons implicitement que la forme que prend la matérialisation joue un rôle essentiel dans sa perception par le public et qu’elle gagnerait à être manipulée, modelée, modernisée, afin d’en déterminer les plus convaincantes. Certaines études de terrain comme celle de M. Lainé permettent déjà d’envisager des pistes claires pour une valorisation plus efficace : des cubes 3D dotés de codes QR aux bornes de consultation des contenus numériques¹⁰⁶, l’enjeu majeur pour la bibliothèque est de repenser et combiner les idées pour se renouveler selon ses moyens.

Si la spatialité permet de visibiliser de façon matérielle les ressources numériques, la bibliothèque dispose d’un autre levier permettant d’incarner le numérique à un autre niveau : l’humain. Alors que l’espace figé de la bibliothèque permet de contenir les dispositifs physiques, le personnel s’en fait la voix mobile. Il devient alors un médiateur destinant son savoir à l’accompagnement, bien souvent individuel et répondant à des sollicitations précises¹⁰⁷. Ces voix sont plus que jamais de vrais atouts en bibliothèque, comme en témoigne L.M. :

« Mais auparavant, dans l’ancienne bibliothèque, il y avait effectivement un médiateur numérique qui aidait avec cette bibliothèque numérique et aux nouvelles technologies en général, et notamment il proposait aux personnes de venir avec leur appareil pour les aider à s’approprier la bibliothèque numérique, à se connecter, etc puisque selon chaque type d’appareil ce n’était pas forcément les mêmes démarches. Même s’il y a eu des efforts avec des tutos et plein de choses qui ont été faites, il pouvait y avoir un frein ou quelque chose qui bloquait, un verrouillage... »

L.M, responsable de deux bibliothèques hors-les-murs en Auvergne Rhône-Alpes

¹⁰⁵ enssibpbd. (2016). La valorisation du livre numérique dans les bibliothèques universitaires françaises et américaines. *enssibmasterpbd*. Consulté le 20 août 2025, à l’adresse : <https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/01/28/la-valorisation-du-livre-numerique-dans-les-bibliotheques-universitaires-francaises-et-americaines/>

¹⁰⁶ Lainé, M. (2022). LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE [MÉMOIRE DE STAGE]. Université de Lille. Consulté le 21 août 2025, à l’adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas_03779884/file/LAINE_MARGAUX_MESMOIRE_MIID.pdf

¹⁰⁷ CyrzBib. (2024). Synthèse de l’enquête sur les médiateurs numériques en bibliothèque et hors bibliothèque. *Labenbib*. Consulté le 20 août 2025, à l’adresse : <https://lab-en-bib.abf.asso.fr/2024/05/28/synthese-de-l'enquete-sur-les-mediateurs-numeriques-en-bibliotheque-et-hors-bibliotheque/>

En plus de l'aide individuelle apportée, le médiateur numérique à l'avantage d'être mobile. Contrairement à l'espace, figé de nature, le personnel peut venir au public, se déplacer vers lui et faire vivre le savoir en dehors de son lieu physique. Cette dimension est d'autant plus forte en contexte de fermeture : cette capacité permet une relégation des actions dans des lieux annexes. Là où le lieu physique est inévitablement figé, la bibliothèque s'étend, prolongée par l'humain qui en assurera la diffusion des savoirs.

2- Du physique au virtuel : complémentarité des services et médiation

« Les nouveaux médias offrent un foisonnement labyrinthique à quiconque veut s'informer, apprendre, ou simplement lire. Les médiathèques proposent, en revanche, un classement, un ordre documentaire, une aide à la recherche, une invitation à la lecture auxquels sont attentifs les nouveaux usagers, bien plus qu'on ne le croit. L'indispensable médiation, c'est aussi le rôle majeur joué par les bibliothécaires dans leur travail de conseil, mise en valeur, orientation vers des ouvrages moins demandés, des auteurs oubliés, des sujets effacés. »¹⁰⁸

Avec les médiateurs numériques s'impose logiquement la question de la médiation. L'avènement des plateformes de prêt numérique démultipliant les ressources disponibles à l'emprunt, le rôle des bibliothécaires est plus que jamais essentiel afin d'accompagner les usagers à travers les offres. Or, la difficulté réside dans l'intangibilité de l'objet de médiation : l'opération est rendue difficile sans la possibilité directe de profiter d'un caractère visible où l'objet suffit à attirer. L'objet est aisément visibilisé, médiatisé du fait de sa matérialité quand le numérique, invisible de nature, peine encore à s'imposer dans l'espace. Cependant, les ressources numériques profitent d'un avantage considérable qui est celui de ne pas souffrir de la fermeture du lieu. Nous observons ici une inversion de la situation et des avantages attribués aux ressources : la médiation de l'objet physique est évidente mais se perd sans ses lieux quand la ressource numérique ne souffre pas de la disparition du lieu qui en fait la médiation, la situation ne changeant rien à ses modalités d'accès.

¹⁰⁸ Fabre, X., & Speller, V. (2012). Bibliothèques hybrides. In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 52-57). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1225>

C'est ce caractère hybride et complémentaire de ces usages que les bibliothèques peuvent aujourd'hui appuyer en usant de leur fonction sociale. Bien que la médiation ne soit pas de la communication en tant que telle¹⁰⁹, elle impose une dimension de dialogue avec l'usager afin de mettre en avant le service et les possibilités qu'il avance. C'est d'ailleurs cette idée que J.F Accart met en avant dans l'ouvrage *La médiation à l'heure du numérique*, soutenant que « La notion de médiation induit donc de toute évidence un aspect humain important, avec une composante relationnelle marquée, une mise en relation entre une demande (celle d'un individu) et une offre (celle du professionnel) : il s'agit donc d'une relation de service (...). Cette relation de service, telle qu'elle est explorée aujourd'hui, se traduit par une multitude d'interactions bibliothécaires / usagers, passant par l'accompagnement personnalisé, les démonstrations en ateliers¹¹⁰ dédiés au numérique ou au simple contact. Bien qu'ils semblent encore avoir un faible impact, les bibliothécaires comme L.P ne désespèrent pas et initient continuellement ces contacts qui sont un moyen, à terme, de faire émerger un microcosme d'usagers convertis.

« Mais peut-être dans le futur, est-ce que ça pourrait toucher plus de monde ? Moi, je ne désespère pas. De toute façon, pour le coup, l'offre numérique qu'on a, elle est gratuite puisqu'elle est liée à la bibliothèque départementale. Donc je ne désespère pas. *On essaie d'en parler à chaque inscription*. On continue la communication, alors moins fort, mais régulièrement. On rappelle aux gens qu'ils ont cette possibilité-là, ce que je trouve important. Et puis voilà, peut-être qu'un jour, ça fonctionnera mieux (...). *J'ai toujours pensé que c'était des offres complémentaires.* »

L.P, bibliothécaire dans la Manche

Pour mettre en avant la complémentarité des services, la médiation doit aller plus loin que la mise à disposition de la technique et sa fonction en l'explicitant à travers des actions de valorisation ciblées. Les professionnels insistent aujourd'hui sur la nécessité par exemple d'en mettre en avant les bénéfices directs profitables aux usagers¹¹¹ : l'accès instantané, son usage rendu possible sur une multiplicité de supports, la possibilité de profiter de contenus d'autoformation, et tant d'autres à citer. Cette mise en avant, bien

¹⁰⁹ Accart, J.-P. (2016). *La médiation à l'heure du numérique*. Éditions du Cercle de la Librairie. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/elec.accar.2016.01>

¹¹⁰ Bibliothèque du Calvados. (2018). *5 clés pour valoriser les ressources numériques en bibliothèque*. La Bibliothèque du Calvados. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : https://bibliothèque.calvados.fr/bibliothèque/5-cles-pour-valoriser-les-ressources-numériques-en-bibliothèque.aspx?_lg=fr-FR

¹¹¹ Ibid

qu'elle puisse être établie à l'oral par les bibliothécaires, peut aussi s'étendre plus loin que les affiches de présentation sur les murs du lieu et les flyers en libre-accès grâce aux canaux virtuels de la bibliothèque¹¹². L'utilisation de réseaux sociaux dans le cadre de la médiation permet non seulement d'opérer la médiation auprès d'un public potentiellement non-usager mais aussi de profiter d'un relais des communications par d'autres acteurs culturels et extérieurs.

3- Penser la navigabilité, de l'exposition au catalogue

Les bibliothèques, qu'elles soient physiques ou numériques, partagent toutes le point commun d'être des environnements propices à la navigation où les savoirs comme les individus se meuvent et circulent. R. Bats la décrit comme un « voyage »¹¹³, un espace de découverte où l'exploration peut être aussi réfléchie que libre. Si le voyage en bibliothèque est défini par le mouvement physique de l'usager sein d'une surface délimitée par l'incarnation physique du lieu, la transposition de ce parcours à l'environnement numérique pose des questions sur la capacité de transcrire ce mouvement virtuellement. Il y faudrait garder la facilité du voyage et induire quelques similarités pour recréer la sensation d'un cheminement à travers différents espaces : cette continuité est rendue possible par la navigabilité de l'interface devenant l'architecture de ce voyage.

Afin de fluidifier le déplacement des usagers à travers l'interface et ses ressources, il est impératif de penser à rendre navigable le service à tout profil potentiel d'usager. Pour cela, il convient de recréer la fluidité d'accès et de compréhension du parcours virtuel en organisant les contenus de façon cohérente et structurée mais aussi d'adapter et rendre accessibles les contenus. Constituant aujourd'hui une obligation légale, l'accessibilité est décrite comme « un critère de choix important de choix de ressources »¹¹⁴, ce qui oblige les bibliothèques à conformer leurs plateformes web pour les rendre interopérables mais aussi les éditeurs en charge de proposer les ressources numériques acquises à les rendre conformes à la navigation selon les besoins de chaque utilisateur¹¹⁵.

¹¹² Ibid

¹¹³ Bats, R. (s. d.). Séminaire Biblio-Covid, épisode 2.. *Séminaire Biblio-Covid*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://raphaellebats.blogspot.com/p/seminaire-biblio-covid.html>

¹¹⁴ Bibliothèque Publique d'Information (BPI). (2023). *Ressources numériques : que choisir ? Entretien avec Emmanuelle Suné de la Bpi*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://cooperation-ressources-numeriques.bpi.fr/ark:/34201/tx10047338t>

¹¹⁵ Ibid

La mise en place de ces précautions peut alors initier de nouvelles techniques de valorisation s'inscrivant dans le paysage numérique de la bibliothèque. Le site internet de la bibliothèque est un outil central à cette démarche qui permettra de mettre en lumière les services proposés mais aussi les ressources de multiples façons :

- G. Hatt mettait en avant à l'époque la possibilité pour les bibliothèques de proposer « une liste de liens »¹¹⁶ sur le site de la bibliothèque, point de rencontre recensant toutes les informations relatives aux services de la bibliothèque. Cette liste, pouvant aussi bien prendre la forme d'un lien hypertexte accessible sur la page d'accueil du site internet, redirigerait ainsi l'usager vers la plateforme de prêt numérique. Le développement d'un onglet spécifique dédié à l'explication du prêt numérique et une redirection vers celui-ci seraient également envisageables afin de le valoriser : la multiplication des informations sur un même site permettrait à chaque utilisateur, en fonction de ses habitudes de navigation, d'accéder à des informations sur cette possibilité. Bien que cette idée soit potentiellement pertinente en 2014, il est aujourd'hui difficile d'imaginer qu'un usager se rendant sur un site de bibliothèque s'attarde sur ces listes de liens, encore plus si celui-ci est non initié.
- L'intégration des ressources numériques à l'*OPAC* de la bibliothèque afin de concilier collections physiques et numériques au sein d'un même espace¹¹⁷ est également possible afin de les rendre visible à une même échelle et les inscrire dans des usages plus réguliers.

Cette navigabilité, bien qu'elle soit concrétisée dans l'environnement numérique de la bibliothèque, conserve malgré tout son caractère intangible. Or, nous savons à présent que le numérique peut et doit être visibilisé au sein de la bibliothèque et que sa présence est même considérée essentielle à sa valorisation¹¹⁸. Pour être totalement efficace, cette intégration « (...) doit être pensée en tant que service à tout usager et prendre en compte leurs flux de circulation et leurs pratiques dans les différents espaces »¹¹⁹. Afin de prendre

¹¹⁶ Hatt, G. (2014). Signaler et valoriser en lecture publique. In G. Barron & P. Le Goff-Janton (Éds.), *Intégrer des ressources numériques dans les collections* (p. 103-111). Presses de l'enssib. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssb.11827>

¹¹⁷ Bibliothèque du Calvados. (2018). *5 clés pour valoriser les ressources numériques en bibliothèque*. La Bibliothèque du Calvados. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : https://bibliothque.calvados.fr/bibliothque/5-cles-pour-valoriser-les-ressources-numeriques-en-bibliothque.aspx?_lg=fr-FR

¹¹⁸ Sauvage, M. (2018). 2. Sélection et valorisation des ressources numériques. *Mélanie Sauvage*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://melaniesauvage.wordpress.com/2-selection-et-valorisation-des-ressources-numeriques/>

¹¹⁹ Ibid

en compte la mobilité des usagers, l'intégration d'un accès au catalogue des ressources numériques sur tablettes portables ou ordinateurs peut être pensée directement dans l'espace afin que les usagers s'approprient une autre façon de naviguer entre les collections qui conserverait certains codes du lieu physique tel que l'organisation thématique des ressources. Une autre opportunité d'aider à s'approprier les dispositifs évoqués serait d'y intégrer un caractère humain. La présence de médiateurs numériques et, plus généralement, de bibliothécaires formés à ces outils s'impose alors comme un véritable prolongement de la navigabilité par l'aide qu'ils apportent quant à leur compréhension et maîtrise.

POUR UN TIERS-LIEU NUMERIQUE : EXTENSION D'UNE PROXIMITE

Rendre le numérique vivant est, comme nous avons pu le voir précédemment, un levier essentiel à la valorisation des ressources numériques puisqu'il permet d'appuyer le lien le plus fort que les bibliothécaires s'efforcent à construire à travers leurs services : le lien humain. Si la médiation numérique sur les lieux est concevable grâce aux médiateurs numériques, il convient maintenant d'aller plus loin en pensant à de nouveaux moyens d'animer le virtuel et d'y construire un nouveau lieu de réunion pour les usagers de bibliothèque.

1- Une humanisation indispensable

L'humanisation des espaces numériques de la bibliothèque peut être une première piste à l'élaboration d'une stratégie de recréation du lien de proximité avec les usagers coutumiers du numérique mais éloignés par l'individualité que sa pratique impose. À travers nos entretiens, nous remarquons que ce besoin de proximité, autant pour le public que les professionnels, est un paramètre influençant grandement leurs choix de solutions alternatives à offrir à la suite de la fermeture puisque dans la majorité des cas, celles-ci proposent une alternative principalement physique de type relégation des collections dans une bibliothèque partielle. Le concept de conservation du lien bibliothécaire/usager sur le web n'est que peu envisagé alors qu'il reste une possibilité pour une partie du public. Le site internet constitue pour cela un pilier, favorable au développement de contenus vivants ou initiés par le personnel de la structure : on parle dans ce cas d'éditorialisation.

L'éditorialisation, soit la participation humaine à l'élaboration de contenus mis à disposition sur un site web¹²⁰, laisse le loisir aux bibliothécaires de présenter du contenu personnalisé afin de laisser une trace de leur présence à distance. M. Diallo met d'ailleurs en exergue l'intérêt marquant de cette option dans un témoignage donné à la suite de sa participation à la création de 3 plateformes web de diffusion de contenus culturels relatives au Sillon Lorrain, dont une bibliothèque numérique¹²¹. Il y souligne qu'en donnant la possibilité aux bibliothécaires d'interagir sur la plateforme en y publant par exemple des billets de blog ou en élaborant des sélections personnalisées, il est possible de combiner la dimension de « simple base de données dans laquelle il est possible de faire des recherches » à « un site où il fait bon de se balader »¹²². Bien que les bibliothécaires n'aient pas la main sur leurs offres numériques lorsqu'elles dépendent de leur plateforme départementale, elles peuvent néanmoins agir sur la mise en avant de cette offre, notamment sur les différents canaux de communication entretenus par l'établissement. Afin de renforcer la notion de proximité par l'éditorialisation, nous pouvons penser à aller plus loin que l'implication en proposant une production éditorialisée plus dynamique, notamment par la vidéo. En mettant en scène les coups de cœurs ou des sélections thématiques de cette façon, les bibliothécaires se rapprochent, même anecdotiquement, de leurs usagers en leur laissant voir l'impliqué derrière la création. Cette présence humaine même si elle n'est que numérique offre aux usagers un accompagnement implicite et renforce le sentiment d'une proximité à distance.

Bien que toute forme d'éditorialisation constitue une manière d'introduire une présence humaine sur l'espace numérique d'autant plus essentielle en temps de fermeture physique, nous nous doutons qu'elle ne peut se limiter à cette existence artificielle. Il s'agit, en plus de ces alternatives, de penser un moyen temporaire de continuer à toucher et accompagner ses usagers vers de nouvelles pratiques pour leur permettre ensuite de gagner en autonomie.

¹²⁰ Chartron, G. (2020). L'éditorialisation : De quoi parle-t-on ? *I2D - Information, données & documents*, 2(2), 63-65. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/i2d.202.0063>

¹²¹ Atol CD. (2019). *[Témoignage] Malik Diallo, Sillon Lorrain*. Atol Conseils et Développement. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.atolcd.com/temoignage/temoignage-malik-diallo-sillon-lorrain>

¹²² Ibid

2- De l'accompagnement à l'autonomisation des pratiques : l'usager au cœur du processus

Si l'humanisation du numérique constitue une première étape à la rencontre avec les services dématérialisés de la bibliothèque, elle doit cependant s'associer à un accompagnement explicite comme cheminement préalable vers une autonomisation des usagers.

En prévision de la fermeture, l'une des bibliothèques interrogées dans le cadre de ce travail avait renforcé ses actions autour du numérique en organisant des ateliers de type « café numérique ». Ces initiatives n'avaient cependant rencontré qu'un succès limité, comme en témoigne la bibliothécaire ayant initié cette idée :

« On n'a pas forcément fait de formation mais on a proposé, comme je disais, plusieurs cafés numériques avant la fermeture et après la fermeture d'ailleurs pour expliquer aux gens comment aller sur le site, comment s'inscrire, les aider s'ils souhaitaient... mais on n'a eu personne. »

S.P, bibliothécaire dans une bibliothèque de l'Oise

Ce type d'animation n'est pourtant pas anodin puisque même sans fermeture prévue, certaines bibliothèques proposent déjà ces ateliers d'aide à la maîtrise du numérique. En cherchant une cause à ce frein allant au-delà du désintérêt pour ce sujet, nous dégageons plusieurs suppositions relatives à la crainte d'une exposition de ses difficultés pour l'usager. Ces groupes étant enclins à réunir des publics aux niveaux hétérogènes, une réticence peut être exprimée face à l'idée d'exposer des lacunes plus importantes ou de monopoliser l'attention du personnel en charge de les guider. Ces facteurs mènent tout de même à réfléchir à la forme que peut prendre cette médiation car même s'il présente un intérêt fluctuant selon les établissements, cet accompagnement reste essentiel : les usagers, bien qu'ils ne soient pas réceptifs aux ateliers, continuent pourtant quotidiennement de poser leurs questions techniques aux bibliothécaires, et ces questions ne disparaîtront pas avec les lieux.

Les usagers sollicitant souvent les bibliothécaires de façon diffuse et occasionnelle, la pertinence de reléguer certaines actions comme le prêt/retour dans un espace permettant de continuer d'échanger même de façon minimale est essentiel dans la mesure où la bibliothèque numérique ne peut pallier ce point. Afin de conserver un lien direct, les

bibliothèques procèdent souvent à une relocalisation partielle de leurs collections le temps de la fermeture. Mais qu'advient-il des services d'accompagnement ? Si le déplacement partiel des collections est plausible, nous pourrions envisager un déplacement similaire du numérique dans la bibliothèque temporaire qui constitue en ces temps un point de rencontre bref à l'affluence réduite. Nous pourrions envisager pour cela la recréation d'un espace numérique réduit, composé d'un poste informatique équipé de matériel basique spécifiquement conçu pour l'accompagnement des usagers. Organisés par créneaux d'une heure par usager, ces rendez-vous individuels leur permettraient de poser librement leurs questions techniques, de bénéficier d'un accompagnement personnalisé, mais seraient aussi l'occasion pour les professionnels de mettre en avant l'offre culturelle en ligne complétant le lieu en appuyant son importance lors d'une situation d'accès partiel aux collections. Ce format présente des avantages complémentaires puisqu'en instaurant un moment privilégié basé sur un climat de confiance avec l'usager, celui-ci sera plus à même de partager ses difficultés et, d'ainsi, pouvoir progresser et renforcer ses compétences jusqu'à acquérir une autonomie suffisante pour naviguer à travers les espaces numériques de la bibliothèque et y découvrir les ressources en ligne.

En parallèle de cette relocalisation, certaines bibliothèques profitent de ces temps où l'animation n'est plus possible sur les lieux pour l'opérer hors-les-murs et se déplacer jusqu'au public. L'exemple de L.M, nous rapportant l'investissement fait dans un bibliobus afin d'assurer un service partiel jusqu'à l'ouverture d'un local fixe, illustre bien cette volonté d'aller à la rencontre de l'usager. En alliant cette dimension hors-les-murs à la volonté d'aller vers le public, des interventions ciblées autour de l'éducation numérique et des offres culturelles en ligne pourraient également être menées dans des structures telles que des écoles ou associations en charge de publics sujets à la fracture numérique.

Qu'elles soient mises en place au sein du lieu ou en extérieur, les actions proposées ici répondent d'un même objectif en replaçant l'usager au cœur du processus d'apprentissage et d'usage du numérique par la mise en place d'outils nécessaires pour s'approprier ces services, ce même en temps de fermeture.

3- La bibliothèque de demain, une bibliothèque hybride ?

En finalité, les situations d'inaccessibilité soulignent un réel écart entre l'infiltration du numérique dans les pratiques des usagers de bibliothèque et l'importance que l'on lui promettait à son arrivée. Loin d'une révolution, T. Bokhobza parle même des collections dématérialisées comme un échec dans leur inscription solitaire, tout en soulignant l'importance de « chercher un juste équilibre et une articulation pertinente entre le support matériel et l'immatériel »¹²³. En outre, l'enjeu majeur aujourd'hui pour les bibliothèques est de penser le numérique non pas comme une alternative temporaire en cas de fermeture, mais bien comme une composante d'un modèle hybride.

La construction d'un tel modèle induit inévitablement la question d'une amélioration des conditions budgétaires pour les offres numériques grâce à un élargissement des financements, impossible aujourd'hui pour les bibliothécaires n'ayant aucun pouvoir sur ces questions. De ce fait, il convient majoritairement de composer avec l'existant en valorisant la complémentarité des offres intangibles et collections physiques. La bibliothèque numérique, en ce sens, fait office de prolongement logique : à l'image des livres physiques qui ne pourraient être remplacés par le livre numérique n'en étant qu'une reproduction virtuelle¹²⁴, la bibliothèque numérique ne saurait se passer d'un lieu où faire exister sa valorisation.

La modélisation concrète d'une bibliothèque capable de répondre aux besoins des usagers en temps de fermeture s'articule d'abord autour de l'intégration progressive des ressources numériques en amont de la fermeture afin qu'elle soit perçue comme un service permanent plus qu'une alternative. Cela passe évidemment par la valorisation afin d'en consolider son inscription dans le paysage, mais aussi des pratiques de médiation logiques et adaptées. En reprenant les idées soumises par M. Diallo, nous pourrions suggérer son intégration par les animations comme des heures du conte numérique¹²⁵ permettant aux usagers de se familiariser aux ressources tout en visualisant ce que le numérique permet, mais également des moments d'accompagnement destinés à la maîtrise plus concrète de cet univers. Ces dispositifs, en dehors de leur caractère inclusif

¹²³ Guechgache, G. (2012). Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques. In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 196-205). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1259>

¹²⁴ Clément, J. (2001). La littérature au risque du numérique. *Document numérique*, 5(1), 113-134. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://stm.cairn.info/revue-document-numerique-2001-1-page-113?lang=fr>.

¹²⁵ Diallo, M. (2020). *Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046>

et participatif, ont l'avantage de pouvoir être déployés hors les lieux en cas de fermeture en allant directement à la rencontre des publics, autre enjeu majeur de la bibliothèque de demain¹²⁶.

Outre la médiation, la valorisation des ressources numériques doit elle aussi se tourner vers l'hybridité pour être totalement optimale et normaliser leur existence dans la bibliothèque. Cela passe notamment par l'existant comme des tables thématiques mêlant physique et numérique mais aussi d'autres alternatives plus créatives et conceptuelles comme l'initiation de boîtes de recommandations à destination des inscrits mêlant ressources physiques et numériques matérialisées par un QR code, mettant en avant la complémentarité des offres proposées. Ainsi, en suggérant de nouveaux modèles hybrides combinant plus solidement numérique et physique, la bibliothèque de demain se veut garante du maintien de l'accès aux services et de la prévention des situations de rupture d'accès à la culture, même en cas d'inaccessibilité physique.

¹²⁶ Archimed. (2021). *La bibliothèque de demain—Son impact sur les usagers, les élus et les professionnels* (Archimed). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <http://content.archimed.fr/livre-blanc-archimed-janvier-2021>

CONCLUSION

Selon les derniers résultats statistiques, l'usage du prêt numérique peine aujourd'hui encore à se développer malgré l'augmentation constatée lors de la crise sanitaire Covid-19 qui avait engendrée une fermeture complète de toutes les structures sans appréhension d'une continuité des services. À l'inverse, les fermetures pour travaux, qui sont le cœur de cette étude, permettent cette anticipation qui, une fois annoncée, sera une première étape à la préparation de l'usager au bouleversement temporaire de ses pratiques d'emprunt. Bien que le prêt numérique facilite l'hybridation des usages et soit considéré complémentaire à l'offre physique, une large partie du public n'y reste que peu réceptive en fonction de son contexte d'évolution, et est donc plus exposée au risque d'une rupture des emprunts lors de la disparition temporaire du lieu physique. Afin de ne pas perdre ces usagers, la bibliothèque se doit donc de se préparer au futur et de mettre en place des solutions permettant de prévenir ces scénarios qui pourraient, à terme, entraîner une marginalisation encore plus forte de publics déjà bien souvent dans l'ombre pour qui la bibliothèque constitue également un lieu fort de renouement social. L'enjeu majeur de ce travail repose ainsi dans la nécessité d'appréhender des stratégies de valorisation des services de prêt numérique en bibliothèque de lecture publique pour répondre efficacement aux logiques d'emprunts des usagers lors de situations d'inaccessibilité et d'éviter, pour la bibliothèque, une rupture d'emprunts.

En interrogeant des professionnels de bibliothèque ayant été exposés à ces situations de fermeture, nous comprenons rapidement que la notion complémentaire attribuée aux offres de prêt numérique empêche de les envisager seules comme des alternatives suffisantes pour tous. En étant redirigés vers une plateforme de prêt numérique, les usagers perdent avant tout la tangibilité de la bibliothèque et leurs repères spatiaux associés pour se retrouver propulsés au sein d'un environnement technique à la pratique très individualisante. De plus, nous soulignons lors de nos entretiens une faible autonomie numérique pour certains publics, notamment localisés en zone rurale, limitant de ce fait leur possibilité de s'approprier ces plateformes. Toutes ces observations expliquent en partie la nécessité difficilement contournable d'une relocalisation temporaire dans un autre espace qui, bien que partiel, allège les frustrations induites par le substitut dématérialisé.

Malgré cela, un microcosme de profils reste à convaincre alors que la valorisation du numérique, elle, semble être en suspens dans la majorité des cas étudiés. Afin de l'appréhender, plusieurs leviers peuvent alors être mobilisés pour faire du numérique un espace plus accessible et, surtout, plus attractif. En premier lieu, nous observons que les dispositifs de communication, surtout rematérialisés, manquent encore dans certains établissements. Or, la communication étant une composante majeure de la valorisation d'un service, il est donc impératif dans ce cas de trouver un moyen de transmettre autrement. Dans ce cadre, la médiation peut établir un changement considérable : en touchant directement l'usager par des actions concrètes, le bibliothécaire incarne indirectement une force de conviction plus efficace qu'un contact par mail les informant de l'existence des services de prêt numérique en prévision de la fermeture. Cette dimension de contact ouvre également la possibilité de s'engager dans l'accompagnement personnalisé des victimes de la fracture numérique qui, bien qu'en difficulté, ne peuvent être écartées de ce processus de transition progressive vers l'hybridité.

En plus d'aller vers l'usager, prendre en considération les dynamiques physiques en amont de la disparition du lieu est un point culminant de la valorisation, qu'elle soit physique ou virtuelle. En analysant notamment leurs rituels de passage et en identifiant les endroits les plus propices à la consultation des dispositifs matériels de valorisation des ressources numériques, les bibliothécaires pourront cibler plus précisément où et comment susciter la curiosité de leur public.

Enfin, le caractère individualisant du numérique rend indispensable la nécessité de repenser l'expérience usager virtuelle afin de rendre les dispositifs de valorisation numérique plus humains. Pour cela, l'éditorialisation et l'alimentation des canaux virtuels avec des contenus d'aide mis en œuvre par les bibliothécaires restent aussi à consolider d'une part tandis que le développement et l'appui des actions hors-les-murs ne restent plus à faire tant elles sont établies.

L'étude de la valorisation des services de prêts numériques en temps de fermeture physique nous permet finalement de dégager de multiples solutions permettant au prêt numérique de se frayer un chemin discret mais progressif dans les pratiques des usagers d'aujourd'hui. Afin de prolonger cette diversification des pratiques en essor hors des murs de la bibliothèque, des projets plus larges comme le développement de micros-folies et autres dispositifs numériques visant à ludifier l'accès culturel au numérique afin de le

rendre plus interactif et immersif constituent des pistes d'exploration à considérer en parallèle de l'emprunt brut de ressources numériques.

SOURCES

Entretiens

Entretien semi directif effectué avec M.F le 05/07/2025

Entretien semi directif effectué avec U.B le 07/07/2025

Entretien semi-directif effectué avec S.P le 12/07/2025

Entretien semi directif effectué avec L.M le 15/07/2025

Entretien semi directif effectué avec L.P le 18/07/2025

Articles législatifs

Article 47 - Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (1). *Légifrance*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse :

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000037388867

Article L121-2 - Code de la propriété intellectuelle. *Légifrance*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006278892

Article L123-1 - Code de la propriété intellectuelle. *Légifrance*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006278937

Décret n° 2021-296 du 19 mars 2021 modifiant le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. *Légifrance*. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043268538>

Statistiques

Associations des Bibliothécaires de France. (2022). Enquête sur les bibliothèques durant la crise sanitaire. *Association des Bibliothécaires de France*.

Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2020). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2022.). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

Baromètre sur les usages du livre numérique et audio. (2024.). *Syndicat national de l'édition*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://www.sne.fr/numerique-2/barometre-sur-les-usages-du-livre-numerique/>

Bibliothèques et numérique—État du prêt numérique en bibliothèque en France et en Europe. (s. d.). *Syndicat national de l'édition*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.sne.fr/numerique-2/bibliotheques-numeriques/>

Bilan chiffré de PNB : plus d'un million de livres numériques déjà prêtés par les bibliothèques publiques. (2019). *Syndicat national de l'édition*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.sne.fr/numerique-2/bibliotheques-numeriques/>

CyrzBib. (2024). Synthèse de l'enquête sur les médiateurs numériques en bibliothèque et hors bibliothèque. *Labenbib*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://lab-en-bib.abf.asso.fr/2024/05/28/synthese-de-l'enquête-sur-les-médiateurs-numériques-en-bibliothèque-et-hors-bibliothèque/>

L'illectronisme en chiffres. (s. d.). *Agence Nationale de Lutte contre l'Illectronisme*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.anlci.gouv.fr/illectronisme/illectronisme-en-chiffres/>

Ministère de la Culture. (2020). *Enquête flash : Covid-19 : quel impact sur l'offre numérique des bibliothèques territoriales ?* Ministère de la Culture.

Ministère de la Culture. (2022). *Les effets de la crise sanitaire sur l'activité des bibliothèques françaises en 2020 et 2021*. Ministère de la Culture.

Ministère de la Culture. (2025). Données d'activité des bibliothèques municipales et intercommunales. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/73001-donnees-d-activite-des-bibliotheques-municipales-et-intercommunales>

Source.s autres

Moison, P. (s. d.). *LibGuides : Bibliothèques en temps de crise : le cas de l'épidémie de Covid-19: Que nous aura enseigné cette année 2020 ?* Consulté 26 août 2025, à l'adresse : <https://enssib.libguides.com/c.php?g=679447&p=4842914>

BIBLIOGRAPHIE

Accessibilité en bibliothèque

Accessibility Guidelines Working Group (AG WG) Participants. (s. d.). *Introduction to Understanding WCAG 2.2 | WAI | W3C*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility>

CREDOC. (2017). *Étude DGMIC « Lecture publique et publics empêchés. Synthèse de l'étude réalisée par le Crédoc » (2017) | Ministère de la Culture*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Etude-DGMIC-Lecture-publique-et-publics-empeches.-Synthese-de-l-etude-realisee-par-le-Credoc-2017>

CENTRE RÉGIONAUX DE FORMATION AUX CARRIÈRES DES BIBLIOTHÈQUES. (2012). *Accès au document | Glossaire CRFCB*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://blogs.univ-poitiers.fr/glossaire-mco/2012/06/11/acces-au-document/>

DREAL HAUTS-DE-FRANCE. (2013). *La définition WAI et les quatre grands principes WCAG 2.0*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.hauts-de-france.developpement-durable.gouv.fr/?La-definition-WAI-et-les-quatre-grands-principes-WCAG-2-0>

Service Lecture et handicap - BPI. (2024). Accessibilité numérique en bibliothèque : Obligations légales et soutien de l'État. *Bibliothèque Publique D'information*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://pro.bpi.fr/ark:/34201/tx10048052>

TEXIER, Bruno. (2020). *Accessibilité : Quand les bibliothèques s'adressent aux publics empêchés*. Archimag. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2020/11/30/accessibilite-bibliotheques-publics-empeches>

Bibliothèques en mutation

Archimed. (2021). *La bibliothèque de demain—Son impact sur les usagers, les élus et les professionnels* (Archimed). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <http://content.archimed.fr/livre-blanc-archimed-janvier-2021>

Arnoux, D. (2012). Aujourd'hui, la médiathèque de demain dans les murs d'hier ? In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 185-192). Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1256>

Beudon, N. (2017). Le prêt d'objets : Chant du cygne ou renouveau des bibliothèques publiques ? *NECTART*, 5(2), 87-97. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/nect.005.0087>

Clemencin, G. (2022). Parcours 3. La Bibliothèque Solidaire du confinement, l'anti-bibliothèque ? In C. Bert-Erboul, S. Fayet, & L. Wiart (Éds.), *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* (p. 42-58). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.16619>

Corbin, N., & Orsenna, E. (2018). *Voyage au pays des bibliothèques, lire aujourd'hui, lire demain...* Ministère de la Culture. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68043-voyage-au-pays-des-bibliotheques-lire-aujourd'hui-lire-demain>

Dupuis, P.-L. (s. d.). La bibliothèque de demain, un espace culturel avant tout ! *Archimed*. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : https://www.archimed.fr/blog-view/9/le-blog/113/la-bibliotheque-de-demain-un-espace-culturel-avant-tout?_lg=fr-FR

Fabre, X., & Speller, V. (2012). Bibliothèques hybrides. In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 52-57). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1225>

Galaup, X. (2010). Médiathèques en mutation : Les pieds sur terre, la tête dans les nuages. *L'Observatoire*, 37(2), 67-70. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/lobs.037.0067>

Guechgache, G. (2012). Abécédaire de l'extension et de la réhabilitation des bibliothèques. In C. Petit (Éd.), *Architecture et bibliothèque : 20 ans de constructions* (p. 196-205). Presses de l'enssib. Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1259>

Le Saux, A. (1990). *Une nouvelle forme de coopération—Les réseaux documentaires*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté 21 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1990-02-0152-001>

Bibliothèques en temps de crise

Bats, R. (s. d.). Séminaire Biblio-Covid. *Séminaire Biblio-Covid*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://raphaellebats.blogspot.com/p/seminaire-biblio-covid.html>

Bats, R. (2020). Des bibliothèques non indispensables, mais essentielles ? Un séminaire Enssib pour débattre du rôle des bibliothèques à l'heure de la pandémie. *I2D - Information, données & documents*, 3(3), 138-145. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/i2d.203.0138>

Bert-Erboul C., Fayet S., & Wiart L. (Éds.), *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire*. Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/16389>

Calenge, B. (1998). *Peut-on définir la bibliothéconomie ? Essai théorique* [BBF]. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-02-0008-001>

Costes, M. (2022). *Pratiques culturelles et bibliothèques en temps de confinement*. BBF. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/pratiques-culturelles-et-bibliotheques-en-temps-de-confinement_70565

Coutanson, R. (2022). Parcours 1. L'enjeu de l'accès aux ressources documentaires en ligne en situation de crise. In C. Bert-Erboul, S. Fayet, & L. Wiart (Éds.), *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* (p. 19-36). Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.16604>

Duchenne, J.-B. (2020). *Le confinement accélère la mue numérique des bibliothèques*. Telerama. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.telerama.fr/sortir/le-confinement-accelere-la-mue-numerique-des-bibliotheques.n6621181.php>

Duchier, G. (2022). *Loin des yeux, loin du cœur ? La relation bibliothèque-usager dans un contexte distanciel*. [Mémoire d'études, ENSSIB]. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/71293-loin-des-yeux-loin-du-coeur-la-relation-bibliotheque-usager-dans-un-contexte-distanciel.pdf>

Enssib. (2020). *Séminaire #BiblioCovid19, épisode 2* [Enregistrement vidéo]. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=yW6lGn4qEa8>

Gilbert R. (Éd.), *Penser la médiathèque en situation de crise : Enseignements d'une expérience locale*. Éditions de la Bibliothèque publique d'information. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://books.openedition.org/bibpompidou/2548>

Jost, C. (2020). *Bibliothèques et bibliothécaires transformés par le Covid-19 et le confinement*. Archimag. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2020/05/20/bibliotheques-bibliothecaires-transformes-covid-19-confinement>

Jost, C. (2020). *Bibliothèques : Quel est l'impact du covid-19 sur leur offre numérique ?* Archimag. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2020/04/06/bibliotheques-impact-coronavirus-offre-numerique>

Labo Société Numérique. (2021). *La crise sanitaire a poussé de nouveaux lecteurs vers le livre numérique*. Labo Société Numérique. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/la-crise-sanitaire-a-pouss%C3%A9-de-nouveaux-lecteurs-vers-le-livre-num%C3%A9rique/#>

Legoff, A. (2021). Le paradoxe des médiations numériques à l'épreuve de la crise sanitaire : Retour d'expérience du réseau des bibliothèques d'Indre-et-Loire. In *2020. Effets et conséquences de la crise sanitaire* (p. 41-44). Bulletin des bibliothèques de France (BBF). Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://shs.cairn.info/effets-et-consequences-de-la-crise-sanitaire--9782492897009-page-41>

Merklen, D. (2025). *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques*. Observatoire des Politiques culturelles. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.observatoire-culture.net/pourquoi-bruler-bibliotheques/>

Merklen, D. (2013). Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ? In *Pourquoi brûle-t-on des bibliothèques ?* Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/2128>

Fonction sociale de la bibliothèque

Bibliothèque André Malraux Les Lilas. (2025). *Accueil des publics empêchés*. Bibliothèque André Malraux Les Lilas. Consulté 20 août 2025 : <https://leslilas.bibliotheques-estensemble.fr/votre-bibliotheque/publics-empeches>

Dupuis, P.-L. (s. d.). *La dimension sociale des bibliothèques : Une notion toujours plus importante*. Consulté 20 août 2025, à l'adresse : https://www.archimed.fr/blog-view/9/le-blog/115/la-dimension-sociale-des-bibliotheques-une-notion-toujours-plus-importante?_lg=fr-FR

Jacquet, A. (2016). La bibliothèque : Pourquoi un (troisième) lieu à l'heure de la dématérialisation ? *EnssibLab*. ENSSIB. Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/68782-la-bibliotheque-pourquoi-un-troisieme-lieu-a-l-heure-de-la-dematerialisation>

Régimbeau G., (2017). Service des bibliothèques et communication des savoirs : espaces d'une offre en devenir. In Régimbeau G. *Service des bibliothèques et communication des savoirs*, vol. 4, n° 1, 2017 (parution 2020), *ISHARA Revue des sciences de l'information, de l'archivistique et de la Bibliothéconomie* (ISSN : 2353-0537 EISSN : 1710-8260), p. 177-198. Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/120768>

Servet, M. (2009). *Les bibliothèques troisième lieu*. [Mémoire d'études, ENSSIB].

Fracture numérique en bibliothèque

Associations des Bibliothécaires de France – Groupe Bretagne. (2021). L'illectronisme en bibliothèque : l'usager, tu accompagneras ? Association des Bibliothécaires de France.

Claerr, T. (2020). *Renforcer le rôle des bibliothèques dans la lutte contre la fracture numérique*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-047>

Diallo, M. (2020). *Les bibliothèques au service de l'inclusion numérique*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté 20 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-046>

L'illectronisme en chiffres. (s. d.). *Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.anlc.gouv.fr/illectronisme/lillectronisme-en-chiffres/>

Maroun, E. (2022). Illectronisme et illettrisme : La question des compétences minimales pour maîtriser les outils numériques. *Informations sociales*, 205(1), 33-37. <https://doi.org/10.3917/ins.205.033>

Mesguich, V. (2017). 5. De nouveaux chemins pour accéder aux ressources. *Bibliothèques : le Web est à vous* (p. 105-143). Éditions du Cercle de la Librairie. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://shs.cairn.info/bibliotheques-le-web-est-a-vous--9782765415213-page-105?lang=fr>.

Piot, L. (2018). *Lutter contre l'e-exclusion des publics fragilisés : Les bibliothèques de lecture publique et leur rôle dans l'inclusion numérique des individus*. Mémoire d'étude. ENSSIB.

Tedd, L. A. (2005). E-BOOKS IN ACADEMIC LIBRARIES: AN INTERNATIONAL OVERVIEW. *New Review of Academic Librarianship*, 11(1), 57-79. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.1080/13614530500417701>

Toutou, C. (2022). Parcours 7. Espaces virtuels, bibliothèques en miroir. In C. Bert-Erboul, S. Fayet, & L. Wiart (Éds.), *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* (p. 136-147). Presses de l'enssib. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.16632>

Numérique en bibliothèque

Association des Bibliothécaires de France. (2024). *[Lettre ouverte] Pour une offre numérique adaptée et de qualité en bibliothèque publique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/1/22/1100/ABF/-lettre-ouverte-pour-une-offre-numerique-adaptee-et-de-qualite-en-bibliotheque-publique>

Baufumé, B. (s. d.). *PNB un dispositif ouvert, interprofessionnel, au service de la lecture du livre numérique*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/162/196/865/ABF/pnb-un-dispositif-ouvert-interprofessionnel-au-service-de-la-lecture-du-livre-numerique>

Bibliothèque Publique d'Information (BPI). (2023). *Ressources numériques : que choisir ? Entretien avec Emmanuelle Suné de la Bpi*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://cooperation-ressources-numeriques.bpi.fr/ark:/34201/tx10047338t>

Calenge, B. (s.d.). Politique documentaire. In : ENSSIB. Le dictionnaire [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, juin 2012.

Clément, J. (2001). La littérature au risque du numérique. *Document numérique*, 5(1), 113-134. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://stm.cairn.info/revue-document-numerique-2001-1-page-113?lang=fr>.

Colin, J. (s. d.). *Prêt et livre numérique : Si je veux m'y mettre, comment je fais ? Systèmes possibles et outils pour les bibliothèques*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.abf.asso.fr/162/196/863/ABF/pret-et-livre-numerique-si-je-veux-m-y-mettre-comment-je-fais-systemes-possibles-et-outils-pour-les-bibliotheques>

Cotte, D. (2004). Le concept de « document numérique ». *Communication & Langages*, 140(1), 31-41. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3406/colan.2004.3265>

Dauphin, I. (2016). *Tout savoir de PNB, huit heures pour comprendre*. Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/tour-d-horizon/tout-savoir-de-pnb-huit-heures-pour-comprendre_66029

Dujol, L. (2021). Accès aux savoirs et pouvoir d'agir citoyen : Le défi des bibliothèques au sein d'une société numérique. *L'Observatoire*, 58(2), 87-88. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/lobs.058.0087>

ENSSIB. (2022). *Comment passer au prêt numérique pour une médiathèque ? | Service Questions ? Réponses !* Consulté 20 août 2025, à l'adresse <https://questions-reponses.enssib.fr/question/comment-passer-au-pret-numerique-pour-une-mediatheque>

EnssibLab. (2016). *Bibook à son lancement : Quels usagers, quels usages ?* Bibliothèque municipale de Grenoble. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/67726-bibook-a-son-lancement-quels-usagers-quels-usages>

Epron, B., & Burgy, F. (2019). Ce que les collections numériques font aux bibliothèques. *Documentation et bibliothèques*, 65(3), 5-13. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1064745ar>

Hollan, J., & Stornetta, S. (1992). Beyond being there. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems - CHI '92*, 119-125. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.1145/142750.142769>

Jodelet, D. (1984). Réflexions sur le traitement de la notion de représentation sociale en psychologie sociale. *Communication. Information Médias Théories*, 6(2), 14-41. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3406/comin.1984.1284>

Labo Société Numérique. (2022). *Le nombre de lecteur.rice.s de livres numériques a doublé en cinq ans—Labo.* Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/le-nombre-de-lecteurrices-de-livres-num%C3%A9riques-a-doubl%C3%A9-en-cinq-ans/>

Labrousse, M., & Lapointe, M.-C. (2021). Le livre numérique et les pratiques numériques : Un état de la situation. *Enjeux et société : approches transdisciplinaires*, 8(1), 200-219. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1076541ar>

Lahary, D. (2018). La lecture publique en France. *Humanisme*, 320(3), 61-65. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/huma.320.0061>

Giraud, F., & Guillot, C. (éds.). (2023). *Le livre face au numérique* (1-). Presses de l'enssib. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org.docelec.enssib.fr/10.4000/books.pressesenssib.18152>

Oury, A. (2024). *Le prêt numérique en bibliothèque, 10 ans après : Un potentiel gâché ?* ActuaLitté.com. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://actualitte.com/article/121005/interviews/le-pret-numerique-en-bibliotheque-10-ans-apres-un-potentiel-gache>

Lemaire, A. (2021). Livres numériques et bibliothèques publiques en Europe francophone : Quelle offre ? *Documentation et bibliothèques*, 67(2), 27-38. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.7202/1076996ar>

Ministère de la Culture. (s.d.). *Bibliothèques et numérique*. Ministère de la Culture. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/pour-les-professionnels-des-bibliotheques/les-politiques-en-faveur-de-la-lecture-publique/bibliotheques-et-numerique>

Ministère de la Culture. (2017). Éléments d'évaluation du dispositif Prêt numérique en bibliothèque – mars 2017. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/documentation/publications/etudes-et-rapports-numerique-en-bibliotheque/Elements-d-evaluation-du-dispositif-Pret-numerique-en-bibliotheque-mars-2017>

Ministère de la Culture. (2014). *Eléments d'évaluation du Prêt numérique en bibliothèque—Mars 2019 | Ministère de la Culture*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/fr/thematiques/livre-et-lecture/actualites/Elements-d-evaluation-du-Pret-numerique-en-bibliotheque-mars-2019>

Paquienséguy, F. (2015). Usages et consommation d'Ebook en France. In F. Pirolli (Éd.), *Le livre numérique au présent : Pratiques de prescriptions et espaces de médiation*. Editions Universitaires de Dijon. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://hal.science/hal-01552832>

Pirolli, F., & Heilmann, E. (2014). Les représentations du livre numérique chez les professionnels de l'information-documentation. *Études de communication. langages, information, médiations*, 43, Article 43. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/edc.6011>

Reitz, J. M. (s. d.). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://odlis.abc-clio.com/odlis_e.html#electronicbook

Saleh, I. (2009). Des bibliothèques numériques : État des lieux et perspectives. *Études et Documents Berbères*, 28(1), 167-183. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/edb.028.0167>

Simon, B. (s.d.) . *E-book : Les avantages et les inconvénients du livre électronique* | *PassionSanté.be*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://www.passionsante.be/article/loisirs/ebook-les-avantages-et-les-inconvenients-du-livre-electronique-24702>

Soual, L. (2015). 5. L'offre de livres numériques en bibliothèque. *Le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives* (p. 63-75). Éditions du Cercle de la Librairie. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://shs.cairn.info/le-livre-numerique-en-bibliotheque-etat-des-lieux--9782765414773-page-63?lang=fr>

Tessier, M. (2010). *RAPPORT SUR LA NUMÉRISATION DU PATRIMOINE ÉCRIT*. Ministre de la culture et de la communication.

Tréhondart, N. (2014). Le livre numérique « augmenté » au regard du livre imprimé : Positions d'acteurs et modélisations de pratiques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 152(2), 23-37. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/enic.017.0023>

Wyber, P. S. (s. d.). *Le Prêt Numérique en Europe – Révolution Ratée, Évolution Continue*. Association des Bibliothécaires de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://abf.asso.fr/162/196/869/ABF/le-pret-numerique-en-europe-revolution-ratee-evolution-continue>

Valorisation des ressources numériques

Accart, J.-P. (2016). *La médiation à l'heure du numérique*. Éditions du Cercle de la Librairie. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/elec.accar.2016.01>

Atol CD. (2019). *[Témoignage] Malik Diallo, Sillon Lorrain*. Atol Conseils et Développement. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : <https://www.atolcd.com/temoignage/temoignage-malik-diallo-sillon-lorrain>

Bibliothèque du Calvados. (2018). *5 clés pour valoriser les ressources numériques en bibliothèque*. La Bibliothèque du Calvados. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://bibliotheque.calvados.fr/bibliotheque/5-cles-pour-valoriser-les-ressources-numeriques-en-bibliotheque.aspx?lg=fr-FR>

Chartron, G. (2020). L'éditorialisation : De quoi parle-t-on ? *I2D - Information, données & documents*, 2(2), 63-65. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/i2d.202.0063>

Dillaerts, H. (2017). Valoriser les ressources numériques alternatives dans les bibliothèques publiques : Un vecteur d'opportunités pour le développement des biens communs. In *Communs du savoir et bibliothèques* (p. 39-52). Éditions du Cercle de la Librairie. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.3917/elec.dujo.2017.01.0039>

Duguy, C. (2020). *Médiation numérique en bibliothèque*. Bulletin des Bibliothèques de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2020-00-0000-050>

enssibpbd. (2016). La valorisation du livre numérique dans les bibliothèques universitaires françaises et américaines. *enssibmasterpbd*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://enssibmasterpbd.wordpress.com/2016/01/28/la-valorisation-du-livre-numerique-dans-les-bibliotheques-universitaires-francaises-et-americaines/>

Hatt, G. (2014). Signaler et valoriser en lecture publique. In G. Barron & P. Le Goff-Janton (Éds.), *Intégrer des ressources numériques dans les collections* (p. 103-111). Presses de l'enssib. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.11827>

Lainé, M. (2022). LA VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE EN BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE [Mémoire de stage, Université de Lille]. Consulté le 21 août 2025, à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03779884/file/LAINE_MARGAUX_MEMOIRE_M1ID.pdf

Marie, F. (2022). Les algorithmes ? Même pas peur : Enjeux de médiation numérique vus du réseau des médiathèques de Massy. In *2021-2022. Bibliothèques, inspirez la confiance !* (p. 67-70). Bulletin des bibliothèques de France. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://shs.cairn.info/bibliotheques-inspirez-la-confiance--9782492897016-page-67>

Sauvage, M. (2018). 2. Sélection et valorisation des ressources numériques. *Mélanie Sauvage*. Consulté le 20 août 2025, à l'adresse : <https://melaniesauvage.wordpress.com/2-selection-et-valorisation-des-ressources-numeriques/>

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN ELABORE DANS LE CADRE D'ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS	88
---	----

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN ELABORE DANS LE CADRE D'ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

MÉMOIRE DE MASTER : PRÊTS NUMÉRIQUES ET BIBLIOTHÈQUES EN SITUATION DE FERMETURE

Madame, Monsieur,

Bonjour ! Étant en ce moment étudiante de Master 2 Politiques des bibliothèques et de la documentation à l'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, je m'interroge dans le cadre de mon mémoire sur l'impact des fermetures physiques des bibliothèques de lecture publique sur l'utilisation des services de prêt numérique qu'elles proposent et leur valorisation.

Afin de recueillir des retours d'expérience concrets et de mieux comprendre comment les bibliothèques s'accommodent au chamboulement temporaire du déroulement des services dans leurs espaces, je tiens donc à interroger ces établissements et réaliser divers entretiens qui m'aideront, entre autres, à repérer les différentes actions mises en place en termes de services de prêt numérique et valorisation lors des périodes de fermetures physiques temporaires.

Vos réponses seront précieuses et permettront d'identifier de multiples bonnes pratiques ainsi que des axes d'amélioration sur ces services. Aussi, il est à noter que les réponses collectées ainsi que les informations communiquées au cours de ces entretiens seront anonymisées, d'usage purement académique et ne serviront qu'à la production de ce mémoire.

Merci d'avance !

LAMIGE Olivia – M2 PBD, ENSSIB

GUIDE D'ENTRETIEN

Contexte

- Pourriez-vous présenter brièvement votre établissement / réseau de bibliothèques en termes de public (fréquentation, inscrits actifs...) ? En termes de services ?
- Pourriez-vous également présenter brièvement le contexte territorial dans lequel elle s'inscrit ?
- Quelles sont les origines du projet de travaux que vous avez connus ?
- Quelle a été la durée de fermeture de votre bibliothèque ?
- Sur quelle période de l'année avez-vous entrepris la période de fermeture ? Est-ce un choix stratégique ?
- Cela a-t-il eu une incidence sur la fréquentation globale de la bibliothèque à sa réouverture et plus tard ?

Fermeture et continuité des services

- Comment avez-vous organisé le maintien global de vos services pendant la fermeture ?
- Des actions spécifiques ont-elles été mises en place pour garantir l'accès à distance à certaines ressources ?
- Comment avez-vous renforcé vos services numériques / la communication autour des services numériques accessibles durant cette période ?

Le service de prêt numérique

- Quels types de services numériques proposiez-vous avant la fermeture ? Cela a-t-il évolué depuis ?
- Depuis quand le service de prêt numérique existe-t-il dans votre structure ?
- A-t-il été développé de manière plus active pendant la fermeture ?
- Quel accueil le service a-t-il reçu de la part du public ?
- Les usagers sont-ils toujours aussi intéressés qu'au lancement ?
- Estimez-vous que votre offre numérique soit aujourd'hui suffisamment diversifiée pour votre public ?

- Aviez-vous eu des appréhensions au démarrage de ce service ? Êtiez-vous tous rassurés à l'idée d'élargir au prêt les services numériques proposés ?

Le service de prêt numérique dans la bibliothèque

- Le développement d'une telle offre présente-t-il des avantages pour la bibliothèque ? Si oui lesquels ?
- D'après vos observations et connaissances, quels avantages pensez-vous que les usagers trouvent au fait d'avoir accès à une offre documentaire numérique ?
- Avez-vous appuyé la valorisation de ce service, ce pendant ou après la fermeture ?
 - ➔ Quels moyens de communication avez-vous utilisé ? Ces stratégies se sont-elles avérées efficaces ?
 - ➔ Cela a-t-il contribué à la pérennisation des usages des services de prêt numérique pour certains usagers ?
- Pensez-vous que ce service est aujourd'hui assez mis en valeur au sein de votre réseau ? Les communications sont-elles suffisantes ?
- Pensez-vous que les services de prêt numérique soient des alternatives suffisantes lors de fermetures temporaires des lieux physiques, ou qu'au contraire il faille systématiquement combiner à un accès partiel aux ressources physiques ?
- Lors de la fermeture de vos espaces au public, les services numériques ont-ils plus servi comme offre de remplacement à la bibliothèque physique ou ont-ils été d'usage complémentaire aux collections physiques ?

Enjeux pratiques et avenir des services de prêt numérique

- Le fait d'avoir accès à des offres numériques permettrait-il de donner plus de place à d'autres services et collections qui favoriseraient l'interaction et les échanges (par ex. suppression des collections de CD pour la création d'un fonds d'instruments, plus vivant et interactif) ou est-ce qu'au contraire cela causerait une perte de visibilité pour le prêt numérique, la dynamique de tiers-lieu occasionnant plus de moments d'échanges entre bibliothécaires et usagers autour des collections physiques ?
- Les services de prêt numérique vous semblent-ils aujourd'hui assez ergonomiques et navigables pour tous profils d'usagers ?
- Êtes-vous souvent sollicités par le public à des fins d'accompagnement à l'appropriation de ce service ?
 - ➔ Quelles questions vous sont posées ?
 - ➔ Quelles sont les difficultés récurrentes ?
 - ➔ Quel profil pour quelle question ?
 - ➔ Avez-vous fait des enquêtes sur le sujet, si oui quels résultats avez-vous obtenus ?

- ➔ Est-ce que les sollicitations ont diminué à la suite de la fermeture ou se sont-elles faites au contraire plus importantes

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	9
INTRODUCTION	11
DU LIVRE NUMERIQUE A SON PRET EN BIBLIOTHEQUE : ETAT DES LIEUX D'UNE PROGRESSION HETEROGENE	15
Du numérique aux bibliothèques : inscription aux frontières d'un réseau matériel	15
1- <i>Un essor numérique marqué durant la décennie dernière</i>	15
a. Diversification progressive des services	15
b. Proximité organisationnelle	16
2- <i>... et réaccentué par une crise provoquant une inaccessibilité physique inattendue</i>	17
3- <i>Vers de nouvelles formes de partage documentaire</i>	19
a. Reprise de codes	20
b. Divergences	21
Accessibilité numérique, de quoi parle-t-on ?	23
1- <i>Polysémie d'une notion</i>	23
2- <i>Typologie des accès restreints</i>	26
a. Situation de restriction indépendante de la structure propre à certains publics	26
b. Situation de restriction dépendante de la structure	27
3- <i>Du numérique pour tous aux réalités sociales : réalisation des fractures</i>	29
Bibliothèque numérique, entre intérêt et rejet d'un compromis dématérialisé	31
1- <i>Le prêt numérique, une « inquiétante étrangeté »</i>	31
2- <i>...ou une opportunité de diversifier ses pratiques ?</i>	33
BIBLIOTHEQUES EN SITUATION DE CRISE : DES ACTIONS SOUS TENSION	37
Professionnels de bibliothèque et numérique en temps de fermeture : envisager l'intangibilité de sa présence	37
1- <i>Méthodologie d'enquête et choix de terrain</i>	37
2- <i>Limites</i>	38
3- <i>Une disparité de profils, une pluralité de contextes</i>	40
Bibliothèques sans lieux : quels constats ?	47
1- <i>Une crise au-delà de la fermeture</i>	47
2- <i>Et des réalités mouvantes</i>	50
3- <i>Le service de prêt numérique, une alternative universelle ?</i>	53

PENSER LA BIBLIOTHEQUE AUTREMENT : PERSPECTIVES	
D'HYBRIDITE DES SERVICES.....	58
Appréhender la fermeture, valoriser l'existant	58
1- Matérialiser l'intangible.....	59
2- <i>Du physique au virtuel : complémentarité des services et médiation</i> 62	
3- <i>Penser la navigabilité, de l'exposition au catalogue</i>	64
Pour un tiers-lieu numérique : extension d'une proximité	66
1- <i>Une humanisation indispensable</i>	66
2- <i>De l'accompagnement à l'autonomisation des pratiques : l'usager au cœur du processus</i>	68
3- <i>La bibliothèque de demain, une bibliothèque hybride ?.....</i>	70
CONCLUSION	73
SOURCES	77
BIBLIOGRAPHIE	79
ANNEXES	87
TABLE DES MATIERES	93