

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

**Loin des yeux, loin du cœur ?
La relation bibliothèque-usager dans
un contexte distanciel**

Guillaume Duchier

Sous la direction de Raphaëlle Bats
Docteure en sociologie - Co-responsable de l'URFIST de Bordeaux

Remerciements

L'achèvement de ce mémoire vient marquer le terme d'une année intense durant laquelle j'ai été plongé à temps plein au monde professionnel des bibliothèques en acceptant mes premiers postes. La réalisation d'un travail de recherche en parallèle a été un vrai défi d'organisation et de motivation. Aussi, je souhaite remercier avec la plus grande sincérité l'ensemble des personnes m'ayant permis d'arriver au terme de ce travail de recherche.

Merci tout d'abord à ma directrice, Raphaëlle Bats. Sa passion et son engagement ont été de vrais moteurs pour moi et m'ont permis d'aborder ce mémoire avec une motivation qu'il m'aurait été difficile de trouver sans elle. Merci également pour sa patience et son investissement face à mon assiduité à géométrie variable ainsi que pour ses conseils toujours pertinents et avisés, m'ayant permis de façonner ma vision de professionnel des bibliothèques.

Merci à Adrien, pour son pragmatisme scientifique salvateur, pour son coaching bienveillant afin de me permettre de terminer à l'heure, et pour tout ce qu'il m'apporte depuis un an déjà.

Merci à mes parents, qui ont eu à subir pour la deuxième fois mes angoisses et mes doutes face à l'épreuve terrifiante du mémoire, et qui ont été d'un soutien sans faille.

Merci à André, Clément et Heather pour nos sessions Zoom du lundi, petites bulles d'oxygène vitales dans l'immense océan de mon emploi du temps, ainsi que pour leur bienveillance et pour leurs nombreux encouragements durant cette période de rédaction.

Merci à l'ensemble des collègues que j'ai eu la chance de fréquenter ces deux dernières années. Tassin-la-Demi-Lune, Chambéry, Etoile-sur-Rhône, Valence... leur accueil bienveillant, leur gentillesse et leur professionnalisme m'ont accompagné tout au long de ce mémoire, et continueront à m'accompagner tout au long de ma carrière professionnelle.

Merci à l'ensemble des bibliothécaires ayant contribué à ce mémoire en répondant au questionnaire qui leur est parvenu. Leur réactivité impressionnante ma fait mesurer la chance que j'ai d'évoluer dans un métier aux professionnels passionnés et engagés.

Enfin, merci à toutes les personnes : ami, proches, collègues de PBD 20/21, personnels de l'Enssib... qui ont, de près ou de loin, contribué à leur échelle à ce que j'atteigne le bout du mémoire et de ce parcours de master PBD.

Résumé :

Ce mémoire étudie la question de la relation bibliothèque-usager dans un contexte distancié. En prenant comme point de départ la crise Covid qui a rendu inévitable le distancié, il est possible d'en brosser un premier portrait général afin d'observer la réalité de la notion de relation avec l'utilisateur dans un contexte distancié. L'objectif a été d'étudier l'intérêt pour les bibliothèques de développer cette question de relation à distance, en proposant une définition concrète ainsi que des premières pistes qui pourront continuer à se développer dans le temps.

Descripteurs :

Bibliothèques publiques – relation bibliothèque-usagers – distancié – confiance – Numérique – appropriation – appartenance – pratiques participatives – personnalisation – réseaux sociaux - communication

Abstract :

This study explore the question of library-users relationship in a distancing situation. Taking Covid crisis -that made distancing inevitable- as a starting point, it is possible to draw a first global picture of it to study the reality of this concept of relation with users through a distancing situation. The objective was to examine the benefits for libraries to develop that issue, offering a proper definition, as well as first ideas that would be able to grow in the time to come.

Keywords :

Public libraries – library-users relationship – distancing – trust – digital – appropriation – belonging – participative approaches – customization – social networks - communication

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	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 - LA RELATION BIBLIOTHEQUE-USAGERS : UNE IDEE A DEFINIR ET A CONTEXTUALISER	13
La relation : un concept à définir.....	13
1/ <i>Un phénomène psychosociologique</i>	<i>15</i>
2/ <i>Le contexte de la relation : la bibliothèque et ses services</i>	<i>16</i>
3/ <i>La relation entre l'institution et son public : une question de perception.....</i>	<i>18</i>
La notion de relation au travers des rapports bibliothèque-usagers : des sentiments à développer.....	21
1/ <i>La confiance</i>	<i>21</i>
2/ <i>L'appropriation</i>	<i>23</i>
La relation bibliothèque-usagers placée dans un contexte distanciel .	27
1/ <i>La question de l'appropriation à distance</i>	<i>27</i>
2/ <i>La question de la confiance à distance</i>	<i>31</i>
PARTIE 2 - L'EXPERIENCE DE LA RELATION BIBLIOTHEQUE- USAGERS PAR LES BIBLIOTHECAIRES	35
Méthodologie	35
1/ <i>Paramètres de l'enquête.....</i>	<i>35</i>
2/ <i>Réalisation technique.....</i>	<i>36</i>
Résultats	37
1/ <i>Les services à distance des bibliothèques, le défi de la crise Covid .</i>	<i>37</i>
2/ <i>Les canaux de communication dans le cadre du distanciel en bibliothèque</i>	<i>43</i>
3/ <i>Des moyens humains parfois limités sur le distanciel.....</i>	<i>49</i>
4/ <i>Le regard des bibliothécaires sur la question de la relation bibliothèque-usagers dans le contexte distanciel.....</i>	<i>50</i>
PARTIE 3 - QUELLES PERSPECTIVES POUR UNE HYBRIDATION PRESENTIEL-DISTANCIEL REUSSIE ?.....	59
Assurer une régularité du distanciel sur le temps long.....	60
1/ <i>Une question de fiabilité et d'image</i>	<i>60</i>
2/ <i>Coopération et mutualisation, des solutions connues à pérenniser ..</i>	<i>61</i>
Humaniser le distanciel	62
1/ <i>Humaniser pour créer de la proximité.....</i>	<i>62</i>
2/ <i>Des besoins concrets de moyens pour une vraie politique de distanciel</i>	<i>63</i>

Multiplier les supports, diversifier les usages	64
1/ <i>S'adapter aux usagers, où qu'ils soient</i>	64
2/ <i>La notion d'attention : alliée ou menace pour une relation en distanciel ?</i>	65
CONCLUSION	69
SOURCES.....	71
BIBLIOGRAPHIE.....	73
<i>Définition de la relation bibliothèque usager.....</i>	73
<i>Paramètres de la relation.....</i>	73
<i>Distanciel et relation à distance.....</i>	74
<i>Bibliothèques et Covid</i>	74
<i>Numérique.....</i>	75
<i>Modèle de bibliothèque.....</i>	76
ANNEXES.....	77
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	97
TABLE DES MATIERES.....	99

Sigles et abréviations

ABF : Association des Bibliothécaires de France

BBF : Bulletin des bibliothèques de France

Crédoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

DCB : Diplôme de Conservateur des Bibliothèques

Enssib : Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

PUF : Presses universitaires de France

SIGB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque

INTRODUCTION

Depuis deux ans, la pandémie de Covid-19 a profondément impacté notre quotidien, modifiant ponctuellement ou plus durablement nos habitudes de vie.

Les bibliothèques n'ont pas échappé à ces bouleversements : avec le premier confinement de mars 2020, nous avons vu très rapidement se développer dans les bibliothèques, un peu partout sur le territoire, une forte mobilisation afin de continuer à proposer des services aux usagers, même à distance. La plus visible des actions a été le renforcement des offres en ligne dans de nombreuses bibliothèques : augmentation du nombre de livres numériques, de vidéos à la demande consultables, des offres d'autoformation à distance, etc... Beaucoup de portails en ligne se sont aussi fait l'écho de contenus en ligne gratuits proposés par de nombreux acteurs privés¹ (au premier rang desquels, les plateformes de streaming), le temps du confinement. Parmi les autres actions proposées, on peut notamment citer les contenus en lignes postés à l'initiative des bibliothèques (histoire contées, ateliers, tutos...), ou bien encore des moments de culture par téléphone (contes, théâtre, poésie...)² Les restrictions en sortie de confinement ont également favorisé le développement d'offres de drive (ou cliquer-emporter), et de portage à domicile dans de nombreuses bibliothèques (services parfois déjà existants mais qui ont connu un certain essor depuis). Un mot de vocabulaire a fait son apparition au milieu des nombreux qui sont rentrés dans le langage courant durant cette période : le distanciel. Ce terme, dérivé de « présentiel » dont il se veut l'opposé, est l'un des nombreux néologismes apparus durant les confinements de 2020 désignant le fait d'être présent mais à distance, à l'aide le plus souvent des outils numériques.

Nous avons souhaité nous intéresser à cette notion de distanciel³ et aux perspectives qu'elle pouvait représenter en bibliothèque. En effet, *a contrario* d'autres qualificatifs tels que "numérique" ou "virtuel", le distanciel ne possède pas encore de connotation dans le milieu professionnel des bibliothèques et nous permet d'englober une réalité plus large, au-delà des écrans d'ordinateurs. La crise Covid, par les périodes de confinement qu'elle a induites, a placé cette notion de distanciel au cœur des préoccupations des bibliothèques. Dans ce contexte de distanciation, où la présence physique dans le lieu n'était plus possible, les multiples actions des bibliothèques durant ces périodes de fermeture étaient portées par une même volonté : garder le lien avec le public, rester présents auprès d'eux même à distance. Au travers de ce lien, il nous apparaît intéressant de questionner la notion de relation bibliothèque-usager.

Le terme de relation bien qu'il soit large et qu'il puisse recouper de nombreuses définitions, renvoi en partie dans l'imaginaire à une dimension affective. Cette dimension nous paraît intéressante à souligner dans le cadre de la crise Covid. En effet, le travail des bibliothèques pour « garder le lien » durant les

¹ Covid-19 : Prime Video, Fnac, ADN, Meet, Teams... tous les services et contenus offerts pendant le confinement. *CNET France* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cnetfrance.fr/news/covid-19-prime-video-fnac-adn-meet-teams-tous-les-services-et-contenus-offerts-pendant-le-confinement-39900881.htm>

² Du confinement au post-confinement : les bibliothèques et médiathèques intercommunales continuent d'innover. Dans : *AdCF* [en ligne]. 20 juin 2020. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : https://www.adcf.org/contenu-article?num_article=5320&num_thematique=

³ Le terme de distanciel et la notion de distance seront les termes privilégiés dans le cadre de ce mémoire.

périodes de confinement va au-delà de la simple prestation de service, l'ensemble des acteurs culturels, publics et privés, ayant grandement facilité l'accès à leurs services durant ces périodes de fermeture. Maintenir le lien revêtait ainsi une part d'affect, où la bibliothèque faisait en sorte d'être présente dans le quotidien de l'utilisateur afin de créer, même à distance, un environnement familier. Une phrase, observée à titre personnel, vient abonder dans le sens de cette notion d'affect : on a en effet pu entendre beaucoup d'utilisateurs dire à la bibliothèque (ou plutôt à ses bibliothécaires) au retour des confinements : « vous nous avez manqué ». D'autre part, ce terme de relation nous semble pertinent et d'actualité, celui-ci entrant dans la communication des services de l'État. On le retrouve notamment au travers du programme ServicesPublics⁴, renouvellement en 2021 de la Charte Marianne (créée en 2003 et révisée en 2007, 2013, 2016 puis 2019)⁵ et dont l'objectif affiché, pour les services publics, est celui de « l'amélioration continue de leurs relations avec les usagers ».⁶ Ainsi, la notion de relation, bien qu'il sera nécessaire de la définir davantage dans le développement de ce travail, nous apparaît comme pertinente à étudier dans le cadre des bibliothèques.

Nous avons donc fait le choix d'étudier la notion de distanciel dans le cadre de la relation bibliothèque-utilisateur.

Le fait que les bibliothèques aient voulu « garder le lien » à distance avec leurs utilisateurs durant la crise Covid, semble indiquer qu'une forme de relation entre la bibliothèque et ses utilisateurs existe au sein des murs de l'institution. En partant de l'hypothèse que cette relation peut également se développer dans un contexte distanciel, nous avons souhaité voir en quoi cette question de la relation bibliothèque-utilisateurs à distance peut offrir aux bibliothèques de nouvelles perspectives d'évolution. La crise Covid et ses confinements, point de départ de notre interrogation, nous offre un terrain d'étude idéal pour cette question. Toutefois, nous avons essayé de ne pas nous focaliser sur cet aspect afin de proposer une vision plus large de la relation bibliothèque-utilisateur à distance.

Sur la question de la bibliothèque face à ses utilisateurs durant la crise Covid, on peut citer deux travaux. D'un côté une enquête⁷ publiée dans le BBF et menée par Mylène Coste, enseignant-chercheur auprès du laboratoire LERASS à l'université Jean-Jaurès de Toulouse qui traite des pratiques culturelles des utilisateurs de la bibliothèque en temps de confinement. De l'autre, l'ouvrage⁸ paru aux presses de l'Enssib, dirigé par Clément Bert-Erboul, Sylvie Fayet et Louis Wiart sur les formes d'existence de la bibliothèque durant le confinement. Ces deux travaux traitent avant

⁴ Découvrez les nouveaux engagements du service public | Services Publics + [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/>

⁵ Le référentiel Marianne : historique. AFNOR BiVi : comprendre et mettre en oeuvre la Qualité, la maîtrise des risques et l'environnement [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://bivi.afnor.org/notice-details/le-referentiel-marianne-historique/1309309>

⁶ Services publics +. Dans : Direction interministérielle de la transformation publique [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lexperience-usagers/services-publics>

⁷ COSTE, Mylène. Pratiques culturelles et bibliothèque en temps de confinement, Quels changements dans les pratiques des utilisateurs ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 11 mai 2022. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/pratiques-culturelles-et-bibliotheques-en-temps-de-confinement_70565

⁸ BERT-ERBOUL, Clément ; FAYET, Sylvie ; WIART, Louis. *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2022. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/16389>

tout de la question plus pratique des usages de la bibliothèque dans un contexte distancié, mais questionnent assez peu dans ce cadre le lien entre la bibliothèque et ses usagers, plus abstrait et moins tangible.

En réalité, la question de la relation semble avoir été très peu traitée tant dans sa globalité que dans un contexte distancié. Il ne nous a été possible de trouver qu'un seul mémoire traitant de la relation en la nommant ainsi : Il s'agit d'un mémoire écrit en 2010 par Raphaële Gilbert,⁹ diplômée de l'Enssib dans la promotion DCB 18, et actuellement chargée de mission « Évolution des métiers et des bibliothèques et inclusion numérique » au Ministère de la Culture. Concernant la question du distancié, les travaux sont plus nombreux, mais centrés sur la question du numérique et non du distancié à proprement parler. On peut citer sur cette question du distancié et des enjeux du numérique deux récents mémoires d'élèves de l'Enssib, de la promotion DCB 29 : celui de Périg BOUJU,¹⁰ sur la question du télétravail chez les bibliothécaires universitaires, et celui de Vãn Ta-Minh¹¹ sur la question de l'attention en bibliothèque et du rapport des bibliothécaires aux questions du numérique et de l'économie de l'attention.

Ainsi, il semble que la question de la relation bibliothèque-usager dans un contexte distancié n'a pas encore bénéficié d'un traitement optimal dans le cadre d'une recherche. Bien que le travail autour de cette question pourrait alimenter des recherches conséquentes, il apparaît plus pertinent et intéressant compte tenu du cadre de ce mémoire et des contraintes tant matérielles que temporelles qui sont les siennes de proposer un premier état de l'art de cette question, susceptibles d'alimenter des recherches plus fournies par la suite. Ainsi, après avoir défini les contours à donner au terme de relation et l'avoir mis en lien avec la question du distancié, nous tenterons, au travers d'une brève enquête, de dresser les premiers jalons de cet état de l'art. Nous pourrions, à partir de ce point, proposer des premières pistes de réflexion afin d'explorer davantage cette question.

⁹ GILBERT, Raphaële. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2010.

¹⁰ BOUJU, Périg. *Le télétravail : oui, mais pas trop ! Enjeux et limites du télétravail en bibliothèque universitaire et de recherche*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2021.

¹¹ TA-MINH, Vãn. *De l'économie à l'écologie de l'attention : perception et prise en compte du contexte numérique par les bibliothécaires français*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2021.

PARTIE 1 -

LA RELATION BIBLIOTHEQUE-USAGERS : UNE IDEE A DEFINIR ET A CONTEXTUALISER

La question de la relation à l'utilisateur apparaît aujourd'hui comme centrale dans les logiques de fonctionnement des bibliothèques, et, plus largement, des services publics. La direction interministérielle de la transformation publique souhaite ainsi que cette question de la relation à l'utilisateur constitue un « levier de transformation des services publics ».¹²

Vouloir définir le terme de relation est une tâche délicate : celui-ci étant à la croisée de nombreuses disciplines telles que la psychologie, la sociologie ou encore la philosophie rendant tout traitement exhaustif de cette question compliqué. Notre objectif ne sera donc pas d'atteindre cette exhaustivité, mais plutôt de proposer notre propre définition afin de donner une réalité à l'objet que nous souhaitons observer et que nous avons décidé de nommer relation. Après avoir précisé ce lien entre bibliothèque et usager, nous pourrions le replacer dans un contexte distancié et proposer des pistes d'observation.

LA RELATION : UN CONCEPT A DEFINIR

La première étape pour définir la relation semble être de se tourner du côté de sa définition et de son étymologie.

En se penchant sur la racine latine du mot relation, on remonte selon les dictionnaires aux termes *relatio*¹³ ou *relatus*¹⁴, qui désignent le récit, la narration. Ainsi au-delà du simple lien, la relation fait l'état de quelque chose qui se crée entre deux entités : une histoire, une action, un récit.

Le dictionnaire du CNRTL¹⁵ propose un nombre important de définitions du terme de relation dont une partie est présentée ici :

A- [Entre deux ou plusieurs choses, deux ou plusieurs phénomènes]

Rapport, liaison qui existe, est conçu comme existant entre deux choses, deux grandeurs, deux phénomènes.

B- [Entre deux ou plusieurs personnes]

¹² Culture de service. Dans : *Direction interministérielle de la transformation publique* [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lexperience-usagers/culture-de-service>

¹³ LAROUSSE. *Dictionnaire latin : français-latin, latin-français*. Paris : Larousse, 2013. p.654 ; pour l'étymologie Définitions : relation. Dans : *Larousse.fr : encyclopédie et dictionnaires gratuits en ligne* [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible sur : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/relation/67844>

¹⁴ Dictionnaire Gaffiot latin-français - page 1335. Dans : *LEXILOGOS - Dictionnaires, Cartes, Livres en ligne - Langues & ; pays du monde* [en ligne]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible sur : <https://www.lexilogos.com/latin/gaffiot.php?p=1335>

¹⁵ Le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales, CNRTL, est un portail unique créé en 2005 par le CNRS regroupant un ensemble de ressources linguistiques informatisées et d'outils de traitement de la langue. Les définitions proposées ici sont celles du TLFi, agrégées sur cette plateforme.

- 1/ Rapport qui lie des personnes entre elles, en particulier, lien de dépendance, d'interdépendance ou d'influence réciproque. (*Relations affectives, chaleureuses, cordiales [...], espacées, étroites, [...] relations professionnelles [...] superficielles...*)
- 2/ Rapport, lien impliquant une interdépendance, une interaction avec un milieu. (*Relations de l'homme avec ses semblables ; la relation du sujet et de l'objet ; relations inter-humaines, inter-individuelles*)
- 3/ Liens entre groupes, peuples, nations, états. (*Relations commerciales, économiques, intercommunales...*)

Dans cet ensemble de définitions, deux éléments apparaissent. D'une part, le seul dénominateur commun de toutes ces définitions est la notion de lien et de rapport entre les sujets de la relation. D'autre part, la deuxième caractéristique de la relation qui transparait, en faisant une notion très large, est le fait qu'elle peut être de nature différente. Cette nature qui peut prendre de très nombreuses formes, est définie par le contexte et les interactions existantes entre les différents sujets de cette relation.

La notion d'interaction est par ailleurs au cœur de la définition de la relation en psychologie sociale. Le concept de relation y est central, puisque la psychosociologie considère que les relations contribuent fortement à définir l'identité sociale d'un individu.¹⁶

La psychologie sociale fait la distinction entre les termes de relation et d'interaction. Ainsi, la relation définit la socialité d'un individu au travers des liens qu'il tisse au sein de la société. Les interactions, elles, désignent en psychologie sociale le cadre et les processus au sein desquels s'exprime la relation. En d'autres termes, les interactions sont la matérialisation concrètes des échanges entre deux individus, quand la relation, de son côté, est davantage abstraite et décrit des aspects de la sociabilité humaine¹⁷

Avec ces premières observations, il semble plutôt pertinent de conserver cette définition large de la relation que l'on pourrait synthétiser ainsi : « Ensemble des éléments caractérisant les liens existants entre au moins deux personnes, deux individus, deux sujets ». En effet, la notion de relation est immatérielle, il n'est donc que peu pertinent de vouloir lui donner une matérialité trop concrète. L'essence même de la relation est que sa nature s'adapte en fonction des sujets qui la constituent. De fait, parler de la relation n'est que dresser un plan des rapports et interactions qui existent entre les différentes parties prenantes.

Ainsi, définir la relation entre bibliothèque et usagers ne revient pas à trouver une définition au terme de relation, mais plutôt de proposer des éléments constitutifs de cette « carte d'identité » des liens existant entre la bibliothèque et ses usagers. Cette première sous-partie sera donc consacrée à identifier les potentiels éléments constitutifs de cette relation bibliothèque-usager.

¹⁶ DELOUVÉE, Sylvain. *Manuel visuel de psychologie sociale*. 2e édition. Paris : Dunod, 2018 [2010], p.155.

¹⁷ FISCHER, Gustave-Nicolas. *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. 4e édition. Paris : Dunod, 2010. p.32

1/ Un phénomène psychosociologique

Dans la mesure où nous avons brièvement évoqué la psychologie sociale pour notre première définition du terme de relation, il nous semble pertinent de débiter par cette discipline afin d'identifier de potentiels éléments intéressants pour dresser notre « carte d'identité » de la relation bibliothèque-usagers. Les concepts développés dans cette discipline se concentrent en très grande partie sur les relations entre individus et peuvent donc perdre parfois en pertinence dans le contexte qui est le nôtre, lorsque les interactions ont lieu entre une institution et un individu. Toutefois, la psychosociologie développe certaines notions qui peuvent être intéressantes pour construire des parallèles dans le cadre de notre sujet.

La relation se construit pour partie au travers d'un environnement, d'un contexte dans lequel s'inscrivent les interactions dont nous avons parlé. Ainsi en psychosociologie, le lieu, les personnes présentes, la perception de l'on a de ces dernières, les normes sociales... sont autant d'éléments qui sont constitutifs d'un contexte qui influe sur le développement de la relation.^{18 19}

La position symbolique de chaque personne avec qui on rentre en relation est également importante. Cette dernière question est davantage connue des bibliothécaires. Celui-ci a-t-il un rôle prescriptif où doit-il se contenter d'être au service de l'utilisateur ? La relation est-elle symétrique où l'une des deux parties a-t-elle un ascendant symbolique sur l'autre ?

Nous pouvons enfin relever un dernier élément décrit par la psychologie sociale ; à savoir, les facteurs psychosociaux, qui influent sur le développement et la détermination de la relation. Gustave-Nicolas Fischer propose d'en retenir quatre :

- **la proximité** : plus les individus sont proches, plus les relations ont tendance à se développer. Cette proximité peut être géographique, mais également culturelle, temporelle, ou en termes de médiation ce qui, dans un contexte numérique, comporte davantage de sens comme le suggère Raphaële Gilbert dans son mémoire DCB.²⁰
- **la similitude** : quand un individu trouve chez l'autre des points communs, la relation est facilitée d'autant. Il peut s'agir de convergence d'intérêts, d'opinions, de goûts, de façon de communiquer, de croyances... Trouver des similitudes avec l'autre peut augmenter l'estime de soi, dans la mesure où l'on se sent moins seul avec sa propre réalité. Cela aide donc au développement de la relation. Toutefois l'effet des similitudes peut avoir tendance à s'estomper avec le temps, par un effet de lassitude.
- **la complémentarité** : liée par opposition à la similitude. En effet, certains individus vont être à la recherche d'une différence avec l'autre ; différence qui viendrait compenser un manque ou un besoin. Le but étant ici de trouver chez l'autre quelque chose, un complément que l'on ne peut obtenir de son propre fait. Similitude et complémentarité se contrebalancent avec des importances relatives en fonction des cas.
- **l'apparence physique** : ce dernier facteur ; à la fois subjectif et non rationnel, va influencer l'évaluation que l'on se fait d'autrui et donc notre potentialité de rentrer en relation ensemble. Plus on perçoit l'apparence comme jolie attirante, plus on va être enclin à associer des traits positifs à autrui. On peut par extension tenter un parallèle entre l'apparence physique des individus et celle des lieux par exemple : Plus un lieu

¹⁸ CHAPPUIS, Raymond. *La psychologie des relations humaines*. 9e édition. Paris : PUF, 2011.

¹⁹ FISCHER, Gustave-Nicolas. *op. cit.*

²⁰ GILBERT, Raphaële. *op. cit.* p. 63

sera perçu comme beau, plus l'institution qui l'abrite sera potentiellement perçue positivement.

Sur cette incursion dans la psychosociologie, la nature de la relation semble reposer sur deux éléments majeurs : d'un côté un contexte qui dans notre cas serait constitué de tous les éléments qui font la bibliothèque (le lieu, les collections, l'accueil, et l'ensemble des services), ainsi que son positionnement vis-à-vis de l'utilisateur. De l'autre, il y a la perception que les deux parties ont l'une de l'autre. La perception que la bibliothèque a de l'utilisateur est susceptible d'influencer son positionnement et le contexte qu'elle offre à l'utilisateur. La perception que l'utilisateur a de la bibliothèque, et pour laquelle on peut reprendre en partie les facteurs psychosociaux de Fischer, fera varier son intérêt pour la bibliothèque et son utilisation de celle-ci. C'est donc tour à tour ces deux éléments du contexte et de la perception du point de vue des bibliothèques que nous allons à présent étudier.

2/ Le contexte de la relation : la bibliothèque et ses services

La question du contexte de la relation bibliothèque-utilisateur a été traitée de manière poussée par Raphaële Gilbert dans le cadre de son mémoire DCB.²¹ Dans celui-ci, R. Gilbert fait l'hypothèse que l'essoufflement du modèle bibliothéconomique tel qu'on le connaît est sans doute dû à l'insuffisante prise en compte des utilisateurs. Elle propose ainsi de faire de la relation l'élément central du projet des bibliothèques là où l'on se concentrait jusqu'alors sur la question des usages.

R. Gilbert nous invite à penser la relation bibliothèque-utilisateur au travers du prisme des services. Cette notion est centrale aujourd'hui dans les missions des bibliothèques qui, depuis un certain nombre d'années, vont bien au-delà de la simple mise à disposition de documents. Bertrand Calenge définit cette notion de service comme « tout ce qui, dans l'existence et l'activité de la bibliothèque, est rencontre entre un des éléments de l'organisation et le public. ».²² Cette définition de B. Calenge, permet de faire le lien avec l'affirmation initiale de Raphaële Gilbert : le service étant une rencontre de la bibliothèque et du public, il est par essence l'interaction qui permet de construire la relation entre bibliothèque et utilisateurs.

Raphaële Gilbert estime dans ce mémoire DCB de l'Enssib que l'évolution du modèle de la bibliothèque est indispensable et que celui-ci doit passer par l'élaboration de nouveaux services qui, dans leurs paramètres, prennent en compte la question de la relation à l'utilisateur.

Tout comme nous l'avons relevé avec la définition de la relation en psychosociologie, R. Gilbert fait le constat dans son mémoire DCB de 2010 que le service ne peut être extrait de l'environnement dans lequel il s'insère. Cet environnement nécessaire au service se compose de plusieurs éléments :

- L'utilisateur : au centre de la prestation de service, à la fois consommateur et acteur de celle-ci

²¹ Sauf indication contraire, les éléments contenus dans cette sous-partie sont tirés du mémoire DCB de R. Gilbert : voir GILBERT, Raphaële. *op. cit.*

²² CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. p.22 dans GILBERT Raphaële. *op. cit.*

- Le personnel prestataire : qui peut être présent au contact de l'utilisateur, ou absent
- Le support matériel nécessaire à la production du service
- L'organisation interne de la structure (ses objectifs, ses activités, sa structuration...)
- Les autres usagers, dont la présence exerce une influence (sur l'ambiance du lieu, sur le bruit, etc.)

Ainsi, selon Raphaële Gilbert, la production, l'évolution, et la transformation des services et de la prestation de service contribuent à faire évoluer les relations entre la bibliothèque et ses usagers. En dressant l'inventaire des leviers à actionner pour faire évoluer cette relation, elle identifie différents types de services, mais aussi de ce qu'elle appelle la servuction²³, et également différents types d'innovation en termes de services :

Tableau 1 - La relation de service vue par Raphaële Gilbert²⁴

Types de services	Service favorisant l'accès à la bibliothèque	Favoriser l'accès à la bibliothèque comme entité physique ou numérique, susciter le désir de visite, faire tomber un certain nombre de contraintes pour faciliter la visite.
	Services culturels et d'information	S'informer, découvrir, expérimenter, partager.
	Services de formation	Apprendre tout au long de la vie, mission éducative des bibliothèques
	Services favorisant les pratiques culturelles amateurs	Créer, pratiquer, diffuser. Proposer au-delà des ateliers, des espaces, du matériel pour favoriser les pratiques.
Types de servuctions	Support du service	Physique, numérique ou hybride avec la question de la possible transposabilité des services d'un support à l'autre.
	Présence ou non du personnel	Relation étroite ou absence de relation. Le professionnel construit le service, mais sa présence n'est pas obligatoire lors de la consommation de celui-ci. Son implication auprès de l'utilisateur est variable en fonction des situations.
	Degré de participation de l'utilisateur (rôle et place de l'utilisateur)	L'utilisateur est indispensable à la prestation de service, mais son implication peut être variable : <ul style="list-style-type: none"> - Participation dynamique : l'utilisateur co-construit le service - Participation limitée : l'utilisateur est actif mais ne fait que suivre les consignes - Simple présence : pas de participation active

²³ Néologisme emprunté par R. Gilbert à P. Eiglier et E. Langeard pour parler de la production de service. Dans la mesure où l'on parle de production pour un produit, ces derniers proposent de parler de servuction pour un service.

²⁴ Tableau réalisé par nos soins à partir de GILBERT, Raphaële. *op. cit.*

	Degrés de personnalisation du service (rôle et place de l'utilisateur)	<ul style="list-style-type: none"> - Service générique : pas de personnalisation - Service spécialisé : destiné à un public spécifique présentant des caractéristiques communes - Service personnalisé : destiné à tous mais adaptable aux besoins de chacun - Service individualisé : prise en compte au cas par cas des besoins particuliers des individus
Types d'innovations	Opérations marketing	Servent d'outils de communication pour moderniser l'image de la bibliothèque
	Nouveaux supports	Servent à mettre en œuvre une conception classique de la bibliothèque mais en l'adaptant au contexte de la société
	Nouveaux outils	Viennent transformer en profondeur le modèle de la bibliothèque, allant jusqu'à réinterroger ses missions. Contribuent à construire une nouvelle légitimité pour les bibliothèques.

Au travers de ce mémoire, dont nous avons tenté de résumer brièvement l'essence, Raphaële Gilbert dresse, au travers de la notion de service, un portrait assez complet du contexte de la relation entre bibliothèque et usagers. Afin d'en proposer un portrait plus complet, il semble à présent pertinent de s'intéresser à la question de la perception de l'utilisateur pour compléter notre première analyse de la nature de la relation.

3/ La relation entre l'institution et son public : une question de perception

Nous avons évoqué avec la relation du point de vue de la psychologie sociale que celle-ci se retrouvait pour partie dans la perception que l'on a des personnes avec qui l'on établit la relation en question. Un certain nombre de facteurs psychosociaux que nous avons détaillé précédemment nous donne des clés de compréhension de la perception de la bibliothèque par l'utilisateur. Il nous faut à présent, pour compléter le tableau, proposer les différentes manières pour la bibliothèque de percevoir ses usagers puisqu'elle est susceptible d'influencer le contexte de la relation. C'est ce que propose Gilles Jeannot²⁵ dans un ouvrage sur les usagers du service public paru aux PUF date de 1998.²⁶ Bien que cet ouvrage soit ancien dans le cadre d'une recherche comme la nôtre, il présente de nombreux éléments de réflexion restent d'actualité et semblent pertinents dans le cadre de notre recherche. Jeannot s'intéresse dans cet ouvrage aux services publics et à la manière dont ils perçoivent les usagers qui font appel à eux. Cette observation de la considération des usagers lui permet de dresser en filigrane une image de la relation service public – usagers.

Selon lui²⁷, l'utilisateur peut être principalement perçu de trois manières :

²⁵ Gilles Jeannot est directeur de recherche et président du département sciences humaines et sociales de l'École des Ponts ParisTech.

²⁶ JEANNOT, Gilles. *Les usagers du service public*. Paris : PUF, 1998.

²⁷ *Ibid.*

- Comme un **individu qui a l'usage d'un service ou d'un bien collectif**. On se rapproche ici de la définition originelle de ce terme d'usager que l'on retrouve dès le XIV^e siècle pour évoquer soit un membre d'une communauté qui possède de manière collective une terre, et se définissant donc par l'usage qu'il a de celle-ci, soit un individu qui vient bénéficier d'une prestation de service.
- Comme un **client à satisfaire**. La logique ici est un peu différente puisque l'individu n'est pas seulement considéré comme une personne venant bénéficier d'un service établi, mais une personne avec une attente particulière et un besoin auquel le service doit répondre, en s'adaptant au besoin du client. Cette manière de considérer l'usager laisse aussi place à une forme de séduction -par le biais d'engagements ou d'une qualité de service par exemple- pour l'inciter à utiliser le service. Le terme un peu fort de « client » pour définir l'usager, doit avant tout ici être compris comme une métaphore, permettant de prendre conscience de l'individualité de l'usager, en tenant compte de sa différence et en la respectant.
- Comme un **citoyen**. Cette citoyenneté peut prendre différentes formes, qui coexistent entre-elles :
 - **La forme d'une participation active à la délibération**, sur le modèle de la cité grecque : l'usager est ainsi un acteur de la construction de son service.
 - **La forme de droits**, qu'ils soient civils (association, expression), politiques (droit de vote) ou sociaux (permettant l'intégration de l'individu). L'usager est donc ici une personne qui affirme sa légitimité par la fréquentation et la participation à la vie du service
 - **La forme d'un sentiment d'appartenance à une communauté** au travers des pratiques sociales, le service devenant structurant dans la création de ces liens d'appartenance et d'engagement auprès des autres membres de la communauté.

Bien que cette analyse de G. Jeannot ne soit plus très récente, nous avons pu voir au travers de différents exemples que les mécanismes décrits par ce dernier sont toujours d'actualité. Au travers de ces 3 manières de considérer l'usager, on peut identifier différents positionnements qui peuvent être pris par le service public.

En considérant l'usager dans le sens « originel » du terme, c'est aux usagers et à l'accessibilité de ces derniers que l'on s'intéresse. Dans le contexte bibliothéconomique, on peut citer l'exemple de l'élargissement des horaires, prôné par le rapport Orsenna²⁸, ou bien la gratuité d'accès qui vient d'être sanctuarisée au sein de la loi Robert²⁹ relative aux bibliothèques. La bibliothèque est, dans ce paradigme, réduite à un statut d'objet de culture sans que ne soient pleinement pris en compte toutes les autres dimensions de sa mission.

²⁸ ORSENNA, Eric ; CORBIN, Noél. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain*. Paris : Stock, 2019.

²⁹ LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1). *Légifrance - Le service public de la diffusion du droit* [en ligne]. 22 décembre 2021. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044537514/2022-08-22/>

La logique du client à satisfaire se retrouve pour partie dans le concept de 3e lieu. Celui-ci a été développé par le sociologue Ray Oldenburg à la fin du 20e siècle afin de décrire un lieu neutre, distinct du foyer et du travail (les 2 premiers lieux), ouvert, chaleureux, favorisant les échanges et la création.

En France, c'est Mathilde Servet³⁰ qui a repris ce terme en 2009 en venant lui donner une application en bibliothèque. Ainsi, la notion de 3e lieu vient renforcer le rôle social de la bibliothèque qui devient un moyen de s'ouvrir au monde. On retrouve ici en partie la logique des usagers citoyens que nous développerons après.³¹ Ce qui nous intéresse ici, c'est la dimension de séduction que revêt le 3e lieu. En effet, une autre facette de ce concept que le marketing a également repris à son compte, est la capacité à considérer l'utilisateur comme un client dont il faut gagner les faveurs. Cela passe par une prise en compte accrue des besoins et des souhaits de l'utilisateur afin de lui proposer des services qui correspondent à ses attentes.

Cette seconde manière de considérer l'utilisateur se distingue par la position centrale qu'occupe l'utilisateur dans ce paradigme. L'utilisateur est ainsi le moteur de la relation et de l'évolution des services. Le risque est cependant pointé pour la bibliothèque de se perdre dans la course à l'utilisateur et de noyer ses missions initiales de points d'accès à l'information et à l'information.

La considération de l'utilisateur comme citoyen vient faire écho aux thèses de la philosophe Joëlle Zask,³² dans son analyse de la pensée de John Dewey. Il est défendu la thèse de deux entités : d'un côté l'individu, de l'autre le social, entretenant une certaine interdépendance : l'individu se réalise en tant que tel grâce à la société dans laquelle il vit, par sa structure et ce qu'elle lui apporte ; et la société ne se réalise qu'en additionnant et en agglomérant les apports de chaque individu. Ainsi, plus la société laisse de la place à l'individu pour s'individualiser³³, plus celui-ci est accompli ; et plus celui-ci est accompli, plus il est attaché aux conditions qui ont favorisé son développement en ce sens, conduisant à de meilleures institutions qui gagnent en légitimité.³⁴

Ainsi la bibliothèque dans ce paradigme est un acteur de la construction citoyenne de l'utilisateur.

Le positionnement est ainsi très différent dans ces 3 paradigmes : très vertical et prescriptif dans le premier cas où l'on laisse l'utilisateur utiliser un objet de culture que l'on a calibré pour lui ; très horizontal dans le cadre du client à satisfaire où c'est l'utilisateur qui est moteur de l'évolution du service ; quand l'utilisateur citoyen tente un positionnement intermédiaire où l'utilisateur et l'institution se construisent mutuellement.

Dans cette première étape pour définir la relation bibliothèque-usagers, nous avons pu identifier plusieurs éléments nous permettant d'en brosser le portrait. La

³⁰ SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2009. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

³¹ SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 4, p. 57-63. [Dernière consultation le 04/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

³² ZASK, Joëlle. *Introduction à John Dewey*. Paris : Editions La Découverte, 2015.

³³ C'est-à-dire, davantage de pouvoir pour agir sur sa propre situation, d'où le terme d'*empowerment*.

³⁴ ZASK, Joëlle. *op. cit.*

relation est la synthèse de l'ensemble des liens existant entre deux personnes. Deux facteurs influent majoritairement sur la nature de cette relation. D'une part le contexte dans lequel celle-ci se construit, qui dans le cadre de la relation bibliothèque-usagers se définit avant tout au travers des services. D'autre part la perception que les deux parties ont l'une de l'autre : la perception que la bibliothèque a de ses usagers va influencer sur les services qu'elle propose, quand la perception que l'utilisateur a de la bibliothèque va influencer directement sur sa fréquentation de la bibliothèque et des différents services. Nous allons à présent tenter de rapprocher notre vision très générale de la notion de relation entre l'institution et ses usagers des enjeux des bibliothèques.

LA NOTION DE RELATION AU TRAVERS DES RAPPORTS BIBLIOTHEQUE-USAGERS : DES SENTIMENTS A DEVELOPPER

Au-delà de ces deux grandes lignes directrices que sont le contexte et la perception, nous souhaitons évoquer une troisième notion, à savoir celle du sentiment. Le Robert définit le sentiment ainsi : "Conscience plus ou moins claire, connaissance comportant des éléments affectifs et intuitifs."³⁵ Cette notion reprend la logique d'abstrait et de ressenti que nous avons pu évoquer dans le cadre de la relation. On retrouve également cette notion de ressenti dans le cadre de la perception : les différents facteurs psychosociaux relevés par Fischer influent sur le ressenti de l'utilisateur et donc sur sa perception de la bibliothèque. Nous avons identifié deux sentiments qui nous semblent pertinents pour développer la relation en bibliothèque, à savoir la confiance et l'appropriation. Au travers de ces deux sentiments, nous identifierons différents leviers et éléments de contexte en bibliothèque afin de broser un portrait plus global de la relation bibliothèque-utilisateur telle que nous l'avons définie.

1/ La confiance

Le premier facteur qu'il nous est apparu important de développer est celui de la confiance. Pour la philosophe Michela Marzano, la confiance est un élément fondamental pour permettre l'existence de la relation.³⁶

1.1/ Fiabilité et confiance

Chez Gilles Jeannot, comme pour ServicesPublics +, il est question d'un engagement, d'une promesse faite à l'utilisateur et qui incite ce dernier à accorder du crédit dans le service. En effet, le premier réflexe qui vient lorsqu'on évoque la confiance est celui de la fiabilité. Pour la bibliothèque, le fait de répondre aux besoins des usagers en matière d'information, de documentation, et de tout autre service qui lui sont rattachés contribue à renforcer la fiabilité et la crédibilité de

³⁵ sentiment - Définitions, synonymes, conjugaison, exemples. *Dico en ligne Le Robert* [en ligne]. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse: <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/sentiment>

³⁶ « c'est la confiance qui rend possible le développement de la socialité ». Voir : MARZANO, Michela. Qu'est-ce que la confiance ? *Études* [en ligne], 2010, no.1 (Tome 412), p. 53-63. [Dernière consultation le 05/05/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-etudes-2010-1-page-53.htm>

l'institution. Toutefois, pour Marzano, bien que le fait de compter sur quelqu'un ou quelque chose contribue à construire une forme de confiance, il convient de ne pas confondre la fiabilité (le fait de pouvoir « compter sur... ») et la confiance. En effet, selon la philosophe, la confiance ne se base pas uniquement sur des éléments concrets et sur l'accumulation de « preuves » de fiabilités. La confiance ne se développe qu'avec une part d'inconnue où une personne accepte de s'en remettre à la bienveillance supposée d'une autre en acceptant également le risque que cette confiance puisse être trahie. On peut compter sur quelqu'un sans avoir vraiment confiance en lui. On peut, par exemple, compter sur la bibliothèque pour répondre à notre demande d'information, sans nécessairement avoir une totale confiance dans le contenu informationnel qu'elle nous propose.

Autour de la notion de confiance, gravite aussi celle de la vulnérabilité. En effet, faire confiance implique que l'on s'en remette à une personne autre que soit pour pallier de potentiels besoins ou manques. Ce faisant, on accepte la part d'inconnu inhérente à la confiance qui a été donnée et on accepte de prendre le risque d'être trahi. On accepte ainsi de ne pas avoir le contrôle de l'issue de cette confiance. Or dans notre société occidentale, la perte de contrôle est synonyme de vulnérabilité. La peur du futur et de l'inconnu nous incite à vouloir tout contrôler, en vase clos, en ne laissant pas de place au hasard et à l'inconnu.

La confiance est d'autant plus difficile à obtenir que, d'après Michela Marzano, elle ne se donne pas, mais elle se construit progressivement. Cela implique donc qu'il y ait des interactions régulières et répétées entre les individus pour permettre à la confiance de s'installer. Ainsi, elle semble indissociable de la notion de relation dans la mesure où leurs mécanismes se rejoignent. Pour la philosophe, la confiance « engendre des relations fortes où la dépendance et la fragilité se mêlent toujours à la possibilité d'une transformation du moi et à la découverte d'un autre rapport au monde ». Dans cette citation, on retrouve aussi l'idée que la confiance permet à l'individu de s'insérer dans le tissu social, qui rejoint le rôle que nous attribuons aux bibliothèques.

1.2/ Une question de sécurité ?

Dans le cadre des bibliothèques comment parvenir à relancer une dynamique de confiance avec l'institution ? Comment et pourquoi inciter les usagers à croire et à s'en remettre à la bienveillance de la bibliothèque ? Afin de répondre à ces questions, il semble intéressant d'évoquer la notion de sécurité. En effet, dans la mesure où nous avons évoqué la peur qui empêchait la confiance de se développer, la sécurité apparaît comme une base intéressante pour construire la confiance, du fait qu'elle définit une absence ou une limitation des risques et qu'elle permet de rassurer. Au travers de cette notion de la sécurité, il faut y entendre une définition qui va au-delà de la simple sécurité physique, bien que la bibliothèque puisse également répondre à cet enjeu-là, au travers de son bâtiment notamment. La sécurité peut aussi prendre une forme morale, ou sociale telle que définie par la *Déclaration universelle des droits de l'homme*. A son article 22, il est déclaré que la sécurité sociale « est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa personnalité ».

Ainsi, on peut considérer que la confiance de l'utilisateur dans la bibliothèque peut se construire en développant un sentiment de sécurité afin de faire apparaître la bibliothèque comme un point d'appui solide pour l'individu pour l'accompagner

dans sa construction personnelle, faisant de la bibliothèque un partenaire de confiance dans le cadre d'un processus d'individuation.

Au travers de la question de la confiance, on peut observer en filigrane la question de la complémentarité recherchée au sein de la relation en psychosociologie évoquée par Fischer. Au travers de la notion d'appartenance sur laquelle nous allons nous pencher à présent, nous pourrions faire des observations similaires autour des questions de proximité et de similitude développées par le psychosociologue.

2/ L'appropriation

La question de l'appropriation sera divisée en plusieurs parties : la question de la proximité qui permet de construire un sentiment d'appartenance ; la question de la participation qui permet à l'utilisateur de se sentir reconnu en tant qu'acteur de la bibliothèque ; et la question de la personnalisation qui lui permet de constater que la bibliothèque est à l'écoute de ses besoins propres.

2.1/ Appartenance et proximité

Dans la mesure où nous avons expliqué, au travers de la psychosociologie, que la relation était le mécanisme qui permet à l'individu de prendre sa place en société, il est logique d'évoquer la notion d'appartenance. En effet, s'intégrer dans un contexte social, c'est affirmer sa proximité avec un ensemble d'autres personnes. La relation est donc facilitée lorsqu'on se sent appartenir à une même communauté.

Cette notion de communauté est présente au travers de la notion de proximité dans le programme ServicesPublics+ qui promet davantage d'égalité, non seulement entre les individus, mais également entre les territoires. La notion de territoire, développée avec la promesse de proximité est aussi importante dans notre cas, dans la mesure où les services publics s'intègrent au sein d'une localité (ville, quartier, bassin d'emploi, département...) qui, bien souvent, est un marqueur fort d'appartenance et d'identité. On retrouve en cela l'idée de Jeannot, de l'utilisateur citoyen qui se définit par l'appartenance à une communauté, via des pratiques sociales, ou encore, via la proximité géographique. Cette multiplicité des canaux d'appartenance est aussi défendue par l'économiste André Torre, qui parle de son côté d'une double proximité³⁷ : une proximité géographique et une proximité organisée (sur des logiques de similitudes notamment).

Au-delà du sentiment d'appartenance que nous venons de développer, nous souhaitons aller plus loin en parlant d'appropriation. En effet, outre le sentiment d'appartenir à une communauté, celle des usagers de la bibliothèque, nous souhaitons évoquer la possibilité que l'utilisateur développe un sentiment de familiarité avec la bibliothèque et ses services. Cela correspond, d'une certaine manière, au souhait exprimé par la bibliothèque 3^e lieu, voulant qu'on se sente à la bibliothèque « comme à la maison ». Nous apporterons toutefois une nuance importante à cette idée de familiarité. En nous appuyant sur la définition que fait la psychosociologue Perla Serfaty de l'appropriation. Selon elle, elle est une « adaptation de quelque

³⁷ Torre, A. (2010). Jalons pour une analyse dynamique des proximités, *Revue d'Économie Régionale & Urbaine* 2010/3, p. 409 - 437. Dans LE BRIS, Sébastien. Le management de proximité à distance : Les facteurs clé de la réussite. Étude de cas auprès des cadres de pôle du secteur hospitalier. *Projectics / Proyectica / Projectique* [en ligne], 2022, p. 205-229. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-projectique-2022-HS-page-205.htm>

chose à un usage défini ou à une destination précise »³⁸. Ainsi ce n'est pas uniquement dans l'atmosphère et l'ambiance du lieu, comme cela a pu être interprété dans la notion de 3^e lieu, mais également dans les pratiques et les usages que nous entendons rechercher une forme de familiarité. Autrement dit : l'utilisateur ne doit pas seulement se sentir à l'aise dans le lieu qu'il fréquente, il doit également être à l'aise dans l'utilisation des services proposés par la bibliothèque, que celle-ci lui semble familière et à sa portée.

La question est donc de trouver des moyens qui permettent de stimuler ce sentiment d'appropriation. La notion d'appartenance que nous avons évoquée est une première piste de réflexion. Nous pouvons également nous pencher sur deux notions, déjà brièvement évoquées dans le cadre de la relation de service en bibliothèque : la personnalisation et la participation.

2.2/ La participation

La notion d'appartenance que nous venons de développer peut se rattacher directement à la notion de l'utilisateur citoyen telle que nous avons pu l'évoquer avec Gilles Jeannot. En effet, en reconnaissant l'appartenance de l'utilisateur à une localité et à une communauté, on lui reconnaît une certaine forme d'identité citoyenne. Cette identité citoyenne lui est également reconnue dans la logique de Gilles Jeannot par la fréquentation du service, ici de la bibliothèque. Afin de compléter ce tableau de l'utilisateur citoyen, il apparaît important d'évoquer le citoyen acteur de la construction du service qu'il fréquente.

Cette logique de co-construction de service nous amène sur notre troisième thématique : la participation. Le programme ServicesPublics+ intègre la participation à son logiciel, de manière assez succincte en affirmant « votre avis compte », permettant à l'utilisateur de signaler des points d'amélioration du service.

Cette notion de participation peut s'entendre de plusieurs manières dans le cadre des bibliothèques. Raphaële Gilbert, dresse dans son mémoire une gradation dans le niveau d'implication possible de l'utilisateur dans le service (allant d'une absence de participation active à une co-construction du service), qu'elle nomme participation. Elle développe également les enjeux d'une « participation active » de l'utilisateur, liée à la notion de co-construction de service au travers de deux axes. D'un côté, celui de la place de l'utilisateur dans les pratiques participatives : ces dernières introduisent une horizontalisation des relations entre bibliothèque et usagers, là où le caractère prescriptif était de rigueur mais de moins en moins bien supporté. Pour R. Gilbert, cette horizontalité permet, quand elle repose sur l'échange, de favoriser les liens entre membres d'une même communauté (qu'elle soit géographique ou d'intérêt), la relation qui se crée entre les usagers permettant de favoriser la relation avec la bibliothèque. Le deuxième axe développé par R. Gilbert est celui de l'intelligence collective, les échanges participatifs de connaissance permettant un enrichissement culturel collectif. Sont toutefois pointés certaines limites potentielles, comme celle d'une participation qui serait le fait d'un nombre limité (les autres usagers préférant s'en tenir à un rôle de consommateur), et le questionnement sur

³⁸ VESCHAMBRE, Vincent. La notion d'appropriation. *Norois* [en ligne]. 2005, (195), 115–116. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://journals.openedition.org/norois/589>

l'expertise et le rôle de la bibliothèque en tant qu'autorité en matière sur les questions de connaissance.

Raphaëlle Bats dans sa thèse sur la participation propose une lecture de la participation au travers de la notion d'intention. Selon elle en effet, la participation n'est pas qu'un outil d'animation auprès du public mais permet à la bibliothèque de répondre à certaines problématiques et d'atteindre des objectifs qu'elle s'est fixée. Ainsi, cette participation peut prendre des formes différentes en fonction de l'intention portée par la bibliothèque. Raphaëlle Bats en propose trois :

- Sur le plan socioculturel : une intention de développer la participation autour de l'échange de connaissance et de savoir ; la bibliothèque se positionnant comme le lieu permettant d'accueillir et de donner une légitimité et une reconnaissance aux savoirs des usagers ;
- Sur le plan de la citoyenneté : une intention de permettre à l'utilisateur de co-construire les services de la bibliothèque avec les agents. C'est le point que nous avons essentiellement développé jusqu'à présent et qui permet aux usagers de se (re-)saisir de leur identité citoyenne à l'échelle locale, en s'engageant avec d'autres dans la transformation des services ;
- Sur le plan démocratique : une intention de faciliter le débat public, en permettant la confrontation et « l'agitation »³⁹ des idées. La participation permet ici de favoriser la liberté d'expression et le pluralisme des idées afin de recréer du dialogue et du lien et de « construire du commun »⁴⁰. La bibliothèque se voyant comme un lieu de neutralité permettant de créer de la sérénité propice au débat.

Plusieurs éléments nous intéressent au sein de la participation. D'un côté l'implication de l'utilisateur qu'entraîne la participation : inclure l'utilisateur dans la construction du service ; dans le partage des savoirs et dans la possibilité du débat citoyen lui permet de s'approprier davantage la bibliothèque et ses outils. Par ailleurs cette appropriation est également facilitée par la notion de reconnaissance qui apporte une forme de légitimité à l'utilisateur.

2.3/ La personnalisation

Pour en finir avec la notion d'appropriation, il semble important de s'arrêter sur une dernière notion : la personnalisation.

En effet, pour faciliter l'appropriation, il semble pertinent que l'utilisateur puisse bénéficier de services proches de ses besoins et/ou de ses attentes. Cette notion a pris de plus en plus d'importance ces dernières années. Il est possible de le constater en observant les évolutions du programme ServicesPublics+ (ex-charte Marianne), comme l'a montré Raphaëlle Bats.⁴¹ Lors de son lancement en 2003, la référence à

³⁹ BATS, Raphaëlle. *De la participation à la mobilisation collective : la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique - Résumé de thèse* [PDF]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.participation-et-democratie.fr/system/files/inline-files/r%C3%A9sum%C3%A9th%C3%A8se-RBats.pdf>

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ ALCA NOUVELLE-AQUITAINE. *L'avenir de votre médiathèque | La bibliothèque, un service public pour tous ?* [vidéo en ligne]. *YouTube*. 2021 [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=FjI4CIhDmD8> ; voir notamment à 6:20.

la personnalisation est inexistante. On peut la deviner en filigrane avec l'engagement pour « un accès plus facile à nos services ». A partir de 2007 lors de son renouvellement, la charte Marianne (devenue référentiel Marianne) « facilit[e] l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite » et « accueill[e] de manière adaptée les personnes en difficulté ». Ces engagements restent identiques sur les renouvellements de 2013 et 2016. En 2020, le référentiel Marianne s'engage à vous faire bénéficier « d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle ». C'est aujourd'hui encore la formulation employée par le programme ServicesPublics+. Raphaëlle Bats montre ainsi que la notion de personnalisation semble prendre de plus en plus d'importance et s'élargir à l'ensemble de la population, là où elle semblait réservée à des personnes en difficulté précédemment. La personnalisation n'est plus seulement une solution pour permettre ou faciliter l'accès à un service à des personnes que l'on pourrait qualifier « d'éloignées », mais de rendre attractif, sécurisant et familier ce service pour inciter le plus grand nombre à s'en saisir. On retrouve dans cette logique un élément avancé par Gilles Jeannot que nous avons évoqué précédemment : celui du respect et de la considération de l'utilisateur dans ses différences et son individualité.

Cette notion de personnalisation se retrouve également au travers de notions comme celle de troisième lieu, ou encore dans les vellétés marketing qui existent en bibliothèque⁴². On retrouve dans ces deux cas la notion d'expérience usager, et donc la volonté de remettre les usagers au centre du service. De ce fait l'écoute de ces derniers est encouragée afin de leur apporter un service et une expérience à plus proche possible de leurs attentes.

Doit-on toutefois proposer à tout prix une personnalisation pour l'ensemble des usagers afin de renforcer ce sentiment de proximité (et par la même occasion la relation avec l'utilisateur) ? R. Gilbert dresse une gradation dans la personnalisation des services de la bibliothèque (service générique, service spécialisé, service personnalisé, service individualisé)⁴³. Cette gradation nous semble intéressante à retenir car elle ne vient pas seulement observer la présence ou non d'une personnalisation au sein de la bibliothèque, mais affirme la possibilité d'une multitude de personnalisation différentes qui s'adaptent à chacun (une personnalisation personnalisée en somme !).

Nous avons évoqué, dans le cadre de la définition de la relation, le rôle de la perception qu'avait mutuellement la bibliothèque et l'utilisateur de l'autre. L'identification de ces deux sentiments rentrant en compte dans la relation, en est une illustration. En cherchant la confiance de l'utilisateur, la bibliothèque cherche à trouver une légitimité aux yeux de l'utilisateur. En travaillant à ce que l'utilisateur s'approprie la bibliothèque, cette dernière lui donne la légitimité qu'il n'ose parfois pas s'accorder de lui-même. Nous allons à présent étudier de quelle manière les sentiments et les notions que nous venons de définir sont en mesure de s'illustrer dans un contexte distanciel.

⁴² Le terme de marketing, à la fois provocateur et connoté plutôt négativement en bibliothèque est employé par Jean-Philippe Accart qui développe dans la Boîte à outils #44 de l'Enssib la notion d'expérience usager en bibliothèque. Voir ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : Construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018. [Dernière consultation le 17/08/2022. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/11357>

⁴³ Voir Tableau 1 - La relation de service vue par Raphaëlle Gilbert

LA RELATION BIBLIOTHEQUE-USAGERS PLACEE DANS UN CONTEXTE DISTANCIEL

Beaucoup d'usagers n'ont pas suivi les bibliothèques dans leurs démarches pour garder le contact durant la crise Covid. Ainsi, selon une enquête de l'ABF, en 2021, 76% des bibliothèques déclarent avoir vu leur fréquentation réduite par rapport à 2020 et 91% d'entre elles déclarent une baisse de fréquentation par rapport à 2019. Ces chiffres, en baisse, peuvent être imputés à l'ensemble des restrictions de circulation mises en place par l'Etat (confinement, ouverture partielle, pass sanitaire...) durant cette période de deux ans. Malgré les nombreuses solutions mises en place par les bibliothécaires, l'absence de lien physique a peu à peu fait perdre l'habitude de la fréquentation de la bibliothèque à certains usagers.

Cette baisse de fréquentation durant la crise Covid pose un certain nombre de questions : la relation en distanciel entre la bibliothèque et ses usagers est-elle obligatoirement une relation faible ? Est-ce que le fait de vouloir se connecter à distance ne risque pas de déconnecter complètement la bibliothèque de ses usagers ? Ou bien est-ce que ce lien plus fragile, que les bibliothèques ont réussi à maintenir à distance, ne doit sa fragilité qu'au fait qu'il a été développé dans l'urgence sans laisser le temps de réfléchir à des manières de l'optimiser ?

Il convient ainsi, avant toute supposition, de questionner la notion de distanciel à l'aune des différents liens identifiés précédemment dans le cadre de la relation bibliothèque usager.

1/ La question de l'appropriation à distance

1.1/ Une personnalisation techniquement réalisable, mais très demandeuse de moyens

La question de la personnalisation à distance semble être la plus aisée à imaginer. En effet, le fait qu'on parle de distanciel implique que le public n'est pas réuni dans un lieu commun mais éclaté sur le plan géographique (de manière générale, on peut imaginer que cet éclatement correspond aux différents foyers du territoire). De fait, la situation de chaque usager vis-à-vis de la bibliothèque est individuelle, dans la mesure où il y a perte du facteur commun qu'est le lieu "bibliothèque"

La personnalisation en ligne est déjà une réalité en dehors des bibliothèques. Certains sites sont personnalisables au niveau de leur apparence. On peut citer par exemple le choix d'un mode sombre sur un nombre croissant de sites, ou encore, imaginer la possibilité pour l'utilisateur de modifier l'ordre des onglets sur son profil personnel. La personnalisation peut également se faire sur le contenu. Sur cet aspect, on peut citer en exemple certaines plateformes de streaming vidéo qui pratiquent cette personnalisation de manière intensive. Cet aspect de la personnalisation pose en revanche la question de la collecte et de la protection des données à caractère personnel.

On peut également citer le cas des services « Empruntez un bibliothécaire » qui entrent également dans cette case de la personnalisation, et qui peuvent eux aussi être transposés en distanciel. L'accompagnement individuel dans la recherche documentaire ne peut-il pas se faire à distance dans certains cas, en empruntant divers moyens tels que le téléphone ou les messageries instantanées, dans une sorte de standard téléphonique tel qu'il peut exister aujourd'hui, mais de manière augmentée ?

Un constat commun rassemble tous les éléments que nous venons de citer : l'accroissement de la personnalisation dans un contexte distanciel est très demandeur en moyens. La personnalisation des services en ligne nécessite un travail de développement, souvent délégué à un prestataire, qui a un coût non négligeable, et proportionnel aux options souhaitées. Quand l'importance du coup n'est pas financière, elle l'est en termes de moyens humains. En effet, plus la personnalisation tend vers l'individualisation, plus elle nécessite le concours d'un bibliothécaire. Dans ce cas, la personnalisation demande soit du temps en plus, soit des bibliothécaires en plus missionnés pour prendre en charge ces tâches.

1.2/ Une participation possible, mais à construire

La notion de participation dans un contexte distanciel est difficilement détachable de l'outil numérique, et plus particulièrement du web. En effet, l'histoire du web et de sa création est directement liée aux notions de co-construction et de partage des connaissances.⁴⁴ Une des illustrations les plus parlantes de cette participation est l'existence des fameux wikis, les encyclopédies collaboratives. De même, les forums, ou encore certains groupes d'intérêt sur les réseaux sociaux sont autant d'illustrations de la dimension participatives du web. On peut également parler dans ce cadre du numérique des tests utilisateurs, provenant entre autres de la démarche UX et très utilisés dans le milieu du numérique. Le but recherché dans ces tests est d'obtenir un retour d'expérience de l'utilisateur afin d'être en mesure de pointer des améliorations possibles. De fait ce dernier exemple illustre une certaine forme d'horizontalité en faisant directement prendre part l'utilisateur à la construction du produit ou du service.

Du côté de la bibliothèque, on peut identifier certaines formes timides de participation à distance. On peut par exemple citer le cas des avis, notations, et coups de cœurs que les lecteurs peuvent déposer sur les catalogues en ligne des bibliothèques qui sont une forme de contribution pouvant entrer dans le cadre de la participation.

Au-delà des observations de participation à distance existant déjà dans le monde des bibliothèques et au-delà, il convient davantage de se pencher sur les perspectives de développement de cet enjeu. A ce titre, il est possible de reprendre les trois formes de participation proposées par Raphaëlle Bats dans sa thèse afin de réfléchir à de potentielles transpositions sur le numérique.

Premièrement, la participation autour de l'échange de connaissance et de savoir dans une logique distanciel vient faire écho aux thèses de Lionel Dujol et

⁴⁴ Brève histoire du web. Dans : *CERN* [en ligne]. [Dernière consultation le 03/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://home.cern/fr/science/computing/birth-web/short-history-web#:~:text=Le%20chercheur%20britannique%20Tim%20Berners,s'%C3%A9changer%20des%20informati ons%20instantan%C3%A9ment>

Silvère Mercier au travers de leur ouvrage sur la médiation numérique des savoirs.⁴⁵ Ces derniers brossent le portrait d'un usager qui a évolué, qui n'est plus uniquement consommateur d'information mais également « producteur d'information et de métadonnées », et bien souvent plus compétents que les bibliothécaires dans leurs domaines d'intérêt.⁴⁶ De fait, parler de participation sur le numérique, c'est venir remettre en question le rôle de médiateur du bibliothécaire qui doit, sur ces supports là également, accepter d'installer une forme d'horizontalité et de partage du pouvoir prescriptif qu'elle possédait jusqu'alors.

Deuxièmement, la participation dans un objectif de co-construction de service avec l'utilisateur est celui qui, à court terme, offre le plus de perspectives. En effet, on peut considérer que, malgré l'existence de services à distance et de leur essor durant la crise Covid, la question du distanciel en est encore à ses débuts. Ce sont des enjeux qui nécessitent d'être encore construits. De fait, on peut considérer que dans la mesure où une grande partie est à construire, c'est le moment idéal pour développer la participation du public dans ce cadre-là.

Enfin, la participation dans une logique de facilitation du débat public, semble plus délicate à appréhender. En effet, les réseaux sociaux supplantent déjà largement les bibliothèques sur cet enjeu, s'étant construits comme des places du débat public et de l'agitation des idées en ligne et ayant des flux de connexion qui ne laissent que peu de place à prendre pour un nouvel acteur dans ce domaine. Les bibliothèques sont présentes sur les réseaux sociaux et l'on peut donc imaginer qu'elles puissent jouer ce rôle-là au travers des pages de leur établissement. Toutefois plusieurs problèmes éthiques se posent autour de la question de la collecte de données personnelle ainsi que de la gestion de l'outil qui, n'étant pas géré directement par la bibliothèque, ne permet pas de garantir un cadre complètement sécuritaire et éthique aux usagers.

Pour résumer, les pistes pour développer la participation à distance en bibliothèque sont multiples. Le fait que l'enjeu du distanciel soit en cours de développement offre un contexte propice au développement de différentes formes de participation.

1.3/ Quelle appartenance à distance ?

La question de l'appartenance ne semble pas poser de problème dans sa réalisation. En effet, nous avons évoqué que cette notion d'appartenance se construit au travers d'un groupe social lié par une proximité qui peut être d'ordre géographique, mais également culturelle ou encore de l'ordre des pratiques sociales. De fait l'enjeu serait pour la bibliothèque de trouver la manière la plus adaptée de faire communauté au travers d'outils à distance.

Cependant cette question de l'appartenance pose la problématique de l'identité profonde de la bibliothèque. Raphaële Gilbert, lorsqu'elle traite des questions de services sur le numérique dans son mémoire, pointe le fait que la bibliothèque est avant tout un service de forte proximité quand le numérique lui n'a pas cette contrainte géographique.⁴⁷ Souvent en effet la bibliothèque s'insère au-delà de l'échelle de la commune à l'échelle du quartier. La question se pose de savoir si le

⁴⁵DUJOL, Lionel ; MERCIER, Silvère. *La médiation numérique des savoirs* [en ligne]. Montréal : Editions Asted, 2017. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://mediation-numerique-des-savoirs.org/>

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ GILBERT, Raphaële. *op. cit.* p.63

public touché par ces dispositifs à distance est le même que celui touché au sein du lieu “bibliothèque”. Ces deux publics sont-ils solubles l’un dans l’autre ? En cherchant d’autres sources de proximité dans le cadre du distanciel, la bibliothèque renonce-t-elle à l’un des éléments qui fait sa force, ou peut-elle trouver une hybridation permettant de renforcer le sentiment d’appartenance à distance sans perdre son identité locale ?

Le milieu du management est celui qui s’est le plus emparé de cet enjeu de la proximité à distance, dans le cadre du télétravail. On peut notamment citer un article⁴⁸ de Caroline Ruiller, Marc Dumas, et Frédérique Chédotel sur cette question, datant de 2017 ainsi que celui plus récent de Sébastien Le Bris⁴⁹ paru en 2022. Au-delà de l’importance essentielle de la communication dans un contexte à distance, il est essentiellement question des rapports et de la proximité humaine à entretenir et pour laquelle le manager doit jouer un rôle central, d’après les auteurs. En filigrane, on peut supposer que le sentiment d’appartenance à distance doit passer par l’incarnation de cette appartenance par les personnes qui souhaitent la construire.

Un article portant sur les travaux de doctorat en sociologie de Louis Rénier à l’INRAE,⁵⁰ traite également de cette question de proximité à distance, au travers de l’expérience des agri-youtubers. L’article décrit « comment les agri-youtubers, procèdent à une mise en scène de leurs pratiques au format d’une chronique située et familière [leur permettant] d’instaurer une relation de proximité à distance avec leurs abonnés ». Deux éléments semblent à nouveau clé dans la construction de ce sentiment de proximité : l’incarnation humaine d’une part et le caractère récurrent et routinier de leurs publications.

Outre la communication qui joue un rôle majeur pour entretenir le sentiment de proximité, l’ensemble des derniers éléments décrits semblent pointer le fait que, pour créer un sentiment d’appartenance et de proximité, la bibliothèque doit trouver une manière de s’incarner autrement que par son lieu. La solution la plus logique semble être que cette incarnation passe au travers des bibliothécaires, ces derniers étant, avec le bâtiment de la bibliothèque, l’incarnation de celle-ci dans un contexte présentiel. Des exemples existent de cette incarnation. On peut citer parmi d’autres le cas de @leslecturesdechamallow, duo de bibliothécaires varoises qui ont investi la plateforme TikTok, initiative récompensée en 2021 par le prix LivreHebdo des bibliothécaires de l’année.⁵¹ En dehors du web, on peut également citer le réseau des médiathèques de Valence Romans Agglo qui une fois par mois propose « Chuut ! »⁵² une émission d’une quarantaine de minutes entièrement menée par des bibliothécaires du réseau et diffusée sur une radio locale de l’agglomération

⁴⁸ RUILLER Caroline ; DUMAS Marc ; CHÉDOTELE Frédérique. Comment maintenir le sentiment de proximité à distance ? Le cas des équipes dispersées par le télétravail. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* [en ligne], 2017, n° 27, vol. 6, p. 3-28. Disponible à l’adresse : <https://www.cairn.info/revue-rimhe-2017-3-page-3.htm?contenu=article>

⁴⁹ LE BRIS Sébastien. *op. cit.*

⁵⁰ RENIER Louis ; CARDONA Aurélie ; GOULET Frédéric *et al.* La proximité à distance Comment les agri-youtubers communiquent sur leurs pratiques, *Réseaux* [en ligne], 2022 no.231, p. 225-257. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l’adresse : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2022-1-page-225.htm>

⁵¹ Un duo jeunesse excentrique et punchy, prix du bibliothécaire de l’année. Dans : *Livres Hebdo* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l’adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/un-duo-jeunesse-excentrique-et-punchy-prix-du-bibliothecaire-de-lannee>

⁵² Chuut ! sur Radio Méga. Dans : *Accueil | Valence Romans Agglo Médiathèques* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l’adresse : <https://mediatheques.valenceromansagglo.fr/cms/articleview/id/3156>

valentinoise, en plus d'une écoute en podcast proposée depuis le site de la médiathèque.

Toutefois, cette mise en avant des bibliothécaires plus que de la bibliothèque se heurte à certaines questions. On peut d'un côté noter le paradoxe entre le fait que le bibliothécaire soit un fonctionnaire qui l'amène davantage à se placer en position de retrait vis-à-vis de l'institution dont il permet le fonctionnement, et d'autre part le fait que le distanciel implique sa mise en avant. D'autre part, il ne faut pas perdre de vue que les bibliothécaires, en tant que fonctionnaires, sont soumis au droit de réserve. Dès lors jusqu'où peuvent-ils aller pour incarner leur structure afin de porter cette notion de proximité à distance ?

2/ La question de la confiance à distance

2.1/ Un enjeu autour des outils numériques, facteurs d'insécurité

Les outils numériques semblent aujourd'hui indispensables dans le développement concret d'une relation à distance. Or ces outils numériques concentrent une part importante des questions de sécurité que nous avons évoqué. Celles-ci sont de deux ordres : d'une part, le sentiment d'insécurité existant face à la méconnaissance des outils, encore réelle ; de l'autre des questions de sécurité concrète, au travers de la protection des données notamment.

La notion d'insécurité face aux outils numériques ne doit pas être négligée. En effet, le manque de maîtrise de ces outils place les usagers en question dans une situation inconfortable d'inconnu. De fait, il est compliqué de construire une relation à distance face à l'appréhension des usagers vis-à-vis des outils qui permettent de la construire. Les problèmes de difficultés d'utilisation du numérique touchent, par ailleurs, autant les usagers que les bibliothécaires. Pour les usagers tout d'abord, bien que la pénétration du numérique soit très forte, le rapport 2021 du Crédoc⁵³ pointe qu'encore 35% de la population, soit plus d'un tiers, éprouvent « au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet ». Concernant les bibliothécaires, le récent mémoire de Van Ta-Minh⁵⁴ indique que la pratique et le degré de maîtrise des outils numériques était en moyenne identique à celui du reste de la population (26% des répondants de l'enquête lancée par V. Ta-Minh se disent « moyennement à l'aise avec les outils numériques », et les outils fréquemment utilisés sont majoritairement les mêmes que pour le reste de la population (à savoir Windows, Google, Facebook...).⁵⁵ Par ailleurs, Van Ta-Minh pointe le fait que le numérique en bibliothèque est souvent le fait d'un petit groupe restreint (les référents numériques, le service informatique...) et que par manque de temps, de formation, de moyens, voire parfois de volonté politique, c'est une minorité des bibliothécaires qui est amenée à travailler activement sur les services numériques.⁵⁶ Deux enjeux se dessinent ainsi : d'une part la nécessité de former et d'accompagner tant les usagers que les bibliothécaires dans

⁵³ CROUTTE, Patricia ; MULLER, Jorg. *Baromètre du numérique – Edition 2021* [PDF]. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2021>

⁵⁴ TA-MINH, Vãn. *op. cit.*

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

l'utilisation de ces outils (réalité déjà existante dans de nombreux établissements) et de l'autre multiplier les canaux et les outils de distanciel afin de permettre aux usagers d'opter pour la situation la plus confortable, et la plus sécurisante psychologiquement pour eux.

La question de la sécurité se pose, au-delà du sentiment perçu par l'utilisateur, dans sa protection concrète vis-à-vis de l'utilisation de ces outils. Cette protection s'entend essentiellement dans le contexte des bibliothèques par la protection des données personnelles. Cet enjeu a pris une visibilité importante depuis 2018 et l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Bien que ce règlement encadre l'utilisation des données et doit permettre à l'utilisateur de maîtriser les traces qu'il laisse sur les outils numériques, il possède certaines limites. C'est le cas notamment lorsque certains sites contraignent leur accès à l'acceptation du dépôt de cookies, comme l'expliquent les chercheuses Leah Lievrouw et Sonia Livingstone : « Les gens ont toujours le choix dans la façon dont les technologies sont créées, comprises et utilisées. Toutefois, lorsque certaines technologies deviennent très répandues, imbriquées et vues comme allant de soi (...) elles peuvent aussi contraindre ou limiter l'éventail des choix. »⁵⁷

De fait une autre perspective pour la bibliothèque afin de construire un environnement distanciel sécurisant est de se saisir de cette question de la protection des données en tentant de proposer un modèle plus vertueux et, lorsque cela est possible, d'offrir une alternative aux plateformes qui basent leur modèle sur l'accumulation de ces données personnelles. L'enjeu se trouve également sur la sensibilisation et la prévention des usagers sur ces questions.

2.2/ La fiabilité du distanciel, une question de confiance

Comme nous l'avons évoqué précédemment, la fiabilité n'est pas synonyme de confiance. Toutefois, le fait pour la bibliothèque d'être perçue comme un partenaire fiable peut jouer, sur le long terme, à gagner progressivement la confiance de ses usagers. De fait, il est important que les moyens qu'elle développe sur le distanciel respectent une certaine constance.

Au sein de son lieu physique, ces notions de fiabilité et de constance s'illustrent par divers moyens : des horaires d'ouverture fixes, la précision et l'efficacité de la signalétique, la capacité de la bibliothèque de répondre à la demande et au besoin de l'utilisateur... sont autant de moyen de démontrer une forme de fiabilité. A l'exclusion du dernier, les exemples cités concernent uniquement le lieu physique. Dès lors par quels moyens passer pour construire cette image de fiabilité ?

La fiabilité consiste avant tout à respecter les engagements qui ont été pris. De fait, une piste peut être de se tourner du côté du programme ServicesPublics+. En effet le programme se base sur quatre piliers : « la « promesse » faite aux usagers, la « preuve » du respect de cette promesse, l'écoute des usagers, et l'amélioration continue ».⁵⁸ Ces divers éléments semblent pointer vers un souhait de rechercher et

⁵⁷ LIEVROUW, Leah A. ; LIVINGSTONE, Sonia M. *Handbook of New Media: Student Edition*. London : Sage, 2006, p. 4 Dans TA-MINH, Vân. *op. cit.*

⁵⁸ Direction Interministérielle de la Transformation Publique. *Services publics + Nous nous engageons pour améliorer les services publics* [PDF]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse :

de démontrer la fiabilité des différents services publics. De fait, il peut être intéressant de se baser sur les trois engagements de ce programme qui sont : plus de proximité (engagement basé notamment autour d'un accueil courtois, et de la facilité à joindre le service), plus d'efficacité (adéquation de la réponse à la demande et engagement autour du délais de réponse), et plus de simplicité (simplification des démarches, en prenant en compte les remarques de l'utilisateur).

Sur cet enjeu de la fiabilité, les solutions sont déjà pointées. Les bibliothèques peuvent avoir un réel intérêt à se saisir des outils de réflexion et à rentrer dans la logique de programmes tels que ServicesPublics+ afin de travailler cette question de la fiabilité.

Au travers de cette première partie, nous sommes passés par de nombreuses étapes afin de pouvoir cerner les enjeux inhérents à notre sujet.

Afin de parler de la relation bibliothèque-usager dans un contexte distancié, il nous a d'abord fallu convenir que la relation devait être considérée comme l'addition de l'ensemble des rapports existant entre la bibliothèque et ses usagers, une sorte de carte d'identité des liens existant entre les deux. Nous avons ensuite déterminé que cette relation se construisait autour de deux piliers pouvant influencer sur elle : d'un côté le contexte dans lequel s'inscrivent les liens tissés, de l'autre la perception qu'ont les deux parties l'une de l'autre. Ces deux concepts de perception et de contexte nous ont rapproché de deux sentiments, plus facilement rattachables aux problématiques des bibliothèques, à savoir la confiance et l'appropriation.

Au travers de la confiance et de l'appropriation, nous avons développé des notions connexes : fiabilité, sécurité, appartenance, proximité, participation, personnalisation. Ces différentes notions sont pour la plupart déjà des marqueurs forts dans le milieu des bibliothèques. Toutefois, dans un contexte distancié, ces enjeux sont encore peu étudiés et possèdent une importante marge de développement, faisant apparaître la question des moyens nécessaires pour développer une vraie politique relationnelle à distance, bien que les bibliothèques aient déjà développé un certain nombre de services à distance. La question se pose également de la perméabilité des bibliothécaires à ces enjeux de relation en distancié. De fait, il paraît intéressant de se pencher à présent sur la réalité vécue des bibliothécaires sur ces questions de relation dans un contexte distancié.

PARTIE 2 - L'EXPERIENCE DE LA RELATION BIBLIOTHEQUE- USAGERS PAR LES BIBLIOTHECAIRES

A présent que nous avons défini et posé les enjeux qui entourent la question de la relation bibliothèque-usagers dans un contexte distancié, nous allons nous intéresser à la réalité du terrain pour les bibliothèques sur cette question du distancié. Nous nous intéresserons aux éléments de distancié qui permettent de nourrir la relation entre la bibliothèque et ses usagers lorsque ces derniers ne sont pas présents au sein de la structure. La crise Covid, point de départ de notre réflexion, a rendu nécessaire le passage au distancié, pour un temps au moins. L'enquête que nous avons menée ainsi que nos observations s'appuient donc en partie sur cette période qui a obligé les bibliothécaires à se saisir concrètement de ces questions du distancié.

METHODOLOGIE

1/ Paramètres de l'enquête

Comme précisé dans la partie précédente, les questions de relation bibliothèque-usagers n'ont pas encore bénéficié d'une couverture scientifique importante. La crise Covid de son côté a amené à diverses publications, mais ayant davantage tourné sur le maintien d'activité ou sur les services proposés durant cette période. Nous avons donc fait le choix de réaliser une enquête nous permettant d'avoir un premier aperçu global de cette question du distancié en bibliothèque afin de l'analyser au regard de la définition que nous avons développée de la relation bibliothèque-usager. Certaines questions, axées sur la période Covid nous permettront de placer les actions de la bibliothèque dans un contexte entièrement distancié et de voir quelles ont pu être les solutions développées par les bibliothécaires dans ce cadre. En interprétant ces résultats, il devrait nous être possible de proposer un bref état de la situation des bibliothèques concernant ces questions de relation en distancié.

L'enquête que nous avons menée a pris la forme d'un questionnaire, cette solution nous étant apparue comme la plus pertinente compte tenu de notre souhait de proposer une vision large de cette question de la relation en distancié. Le questionnaire a consisté en une série de vingt-huit questions, une majorité étant à choix simple ou multiple, quelques-unes demandant la rédaction de quelques lignes de réponse. Cette enquête a été complétée par un travail d'observation participante, dans le cadre des différents emplois occupés en bibliothèque en parallèle de la rédaction de ce mémoire, pendant et après la crise Covid.

Les questions posées aux bibliothécaires étaient divisées en six catégories : "Présentation" ; "Vos moyens de contact avec les usagers" ; "La présence en ligne de votre structure" ; "La gestion de la présence en ligne de votre structure" ; "Services à distance et crise Covid" ; et "Opinion". Les répondants ont été anonymisés dans notre traitement des réponses par l'attribution d'un numéro unique, entre 1 et 60, correspondant à l'ordre chronologique dans lequel les réponses ont été complétées et enregistrées sur le formulaire.

2/ Réalisation technique

Pour la diffusion du questionnaire, nous avons choisi d'utiliser le logiciel libre Yakforms,⁵⁹ hébergé par Framaforms.^{60 61} Le logiciel est basé sur Drupal et le module Webform. Il permet de recueillir les données de manière anonyme et respectueuse des données personnelles. Ce choix a été fait dans le souhait de promouvoir à l'échelle de ce mémoire, des pratiques plus vertueuses concernant la question de la préservation des données personnelles.

Une première salve d'enquête a été lancée le 23 juin 2022 via deux pages de professionnels des bibliothèques sur Facebook, a permis la récolte de 32 réponses. Cette première salve aura permis de pointer du doigt un problème technique sur le logiciel Yakforms lorsque le questionnaire est complété depuis un smartphone. En effet, les questions à choix multiple obligeaient les répondants à cocher l'ensemble des cases à leur disposition afin de poursuivre le questionnaire. Sur les 32 réponses, seules deux sont en mesure d'être conservées et utilisées dans le cadre de notre enquête, les auteurs de ces réponses ayant soit rempli leur questionnaire depuis un ordinateur, soit donné un détail précis de leurs réponses à ces questions dans les boîtes texte proposées pour offrir un complément de réponse.

Suite à cet incident qui a induit la clôture de ce premier questionnaire au 26 juin, le format du questionnaire a été modifié, afin d'éviter tout problème technique. Le contenu n'a pas été modifié et nous avons conservé le logiciel Yakforms. Ce second format a été envoyé le 27 juin par mail, depuis une adresse Enssib, à 287 bibliothèques figurant sur l'annuaire de l'ABF à la page collectivité. Ce deuxième questionnaire, clôturé au 15 juillet, aura permis de récolter 58 réponses, portant le total de répondant à 60.

Une limite à pointer vis-à-vis des méthodes de communications employées est le fait qu'un envoi par mail à des adresses présentes sur un annuaire de collectivités risque de nous apporter essentiellement des réponses de la part de directrices et de directeurs de ces établissements. Bien que ce soient eux qui fixent la ligne directrice de leur établissement sur les enjeux qui nous intéressent, on peut évoquer le risque que le nombre moins important de personnes qui ne sont pas en position dirigeante vienne porter une vision uniforme, et partiellement représentative de la relation bibliothèque-usagers. Ce risque sera surtout présent dans la dernière partie de nos résultats concernant le regard des bibliothécaires : une majorité des autres questions concernant l'établissement dans lequel travaillent ces bibliothécaires et non eux à titre individuel. Par ailleurs, cette problématique se posera essentiellement à l'échelle des structures de taille importante : les petites structures étant souvent gérées par un nombre plus restreint de bibliothécaire, où la stratification des différentes responsabilités est souvent moins prégnante. En outre, notre démarche d'observation participante pourra contribuer à contrebalancer ce biais de notre questionnaire.

⁵⁹ Yakforms. *Yakforms* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://yakforms.org/>

⁶⁰ Framaforms. *Frama Forms - Créez et diffusez vos formulaires facilement* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://framaforms.org/>

⁶¹ Framasoft, l'association qui héberge Framaforms, a décidé de stopper le développement en interne du logiciel d'enquête, souhaitant que ce logiciel soit développé au niveau communautaire. Framaforms continue toutefois d'héberger ce logiciel, renommé Yakforms depuis son site. Voir : Oubliez Framaforms-le-logiciel, faites de la place à Yakforms ! [billet de blog]. Dans : *Framablog*. 25/05/2021 [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://framablog.org/2021/05/25/oubliez-framaforms-le-logiciel-faites-de-la-place-a-yakforms/>

Suite au traitement de ces données, nous avons fait le choix de ne pas reprendre les différentes rubriques précédemment citées, mais de les présenter en quatre temps. Nous évoquerons dans un premier temps la crise covid et les services à distance, ainsi que la question du portail en ligne des bibliothèques, principal agrégateur de ces services. Nous évoquerons ensuite les canaux de contact utilisés pour permettre aux bibliothèques et aux usagers de communiquer ensemble, en faisant une incursion plus poussée sur les réseaux sociaux. Nous évoquerons les moyens humains nécessaires au fonctionnement de l'ensemble de ces éléments, avant de terminer par une analyse du regard, des avis et des opinions des bibliothécaires sur la question de la relation bibliothèque-usager, particulièrement dans un contexte distancié.

RESULTATS

Les bibliothécaires ayant accepté de participer à cette enquête en ligne travaillent tous (à l'exception d'une personne travaillant en bibliothèque universitaire) au sein d'un établissement de lecture publique. Ce sont en grande partie des agents de catégorie A (45%). Les agents de catégorie B (30%) et C (20%) constituent la quasi-totalité des répondants restants. Les cinq derniers pourcents concernent des personnes étant contractuelles ou ayant un autre type de contrat.⁶² Ils ont pour la plupart plus de 10 ans d'expérience en bibliothèque (82%). Leur bibliothèque est implantée dans des communes de taille variables mais majoritairement des communes de taille moyenne (de 10 000 à 50 000 habitants), qui représentent un peu plus de la moitié des répondants (53%).

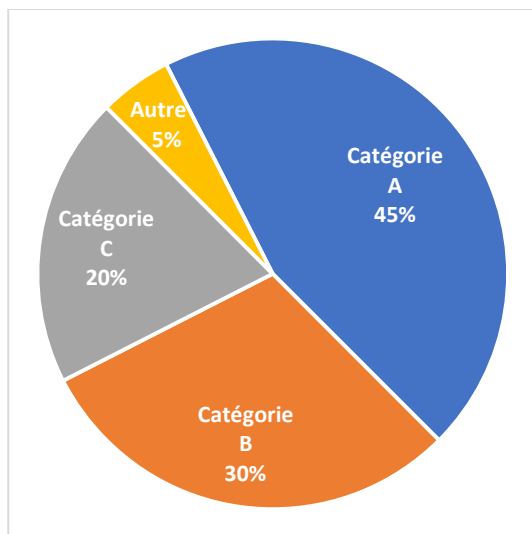


Figure 1 - Catégorie d'emploi des répondants

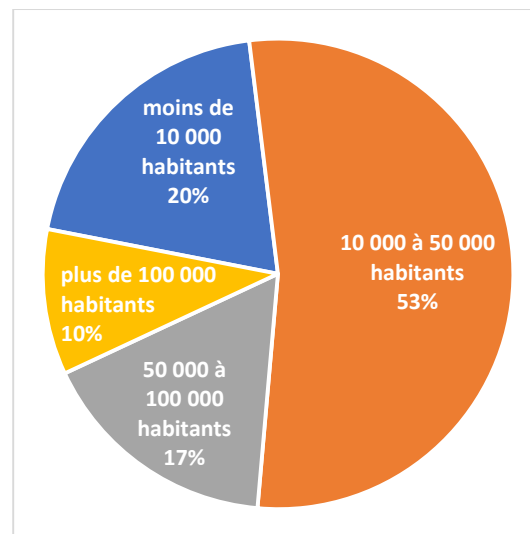


Figure 2 - Taille des communes où se situent les bibliothèques des répondants

1/ Les services à distance des bibliothèques, le défi de la crise Covid

Dans la mesure où nous avons identifié les services comme étant un élément central du contexte de la relation, nous avons souhaité avoir un aperçu des services

⁶² Les différentes statistiques concernant les répondants correspondent aux réponses des questions 1 à 5 et sont consultables en annexe dans la compilation des résultats.

à distance des bibliothèques de nos répondants. Pour ce faire, nous les avons interrogés sur les services que ces dernières proposent actuellement à leurs usagers, ainsi que ceux qui ont été développés durant la crise Covid. Cette période où le présentiel n'était plus possible a forcé les bibliothèques à se reporter entièrement sur le numérique afin de rester en contact avec les usagers. Bien que cette bascule en distanciel se soit faite dans l'urgence, sans pouvoir être anticipée, et donc permettre une construction d'une politique réfléchie autour du distanciel, les bibliothèques ont su mettre en place différentes solutions.

L'analyse des services existant actuellement nous permettra d'observer comment s'incarne la notion de relation à distance actuellement en bibliothèque. L'analyse des leurs services pendant la crise Covid nous permettra de voir, grâce à l'obligation du distanciel et la concentration des moyens sur le numérique, quels ont été les logiques suivies par les bibliothécaires au travers du développement des services à distance, leur ayant permis de conserver la relation avec leurs usagers dans un contexte distanciel.

1.1/ Des services essentiellement en ligne

Nous avons interrogé les bibliothécaires sur les services à distances existant dans leur bibliothèque en dissociant deux types de services à distance : d'un côté les services en ligne, qui sont accessibles avec une connexion internet, généralement via le portail web de la bibliothèque ; de l'autre les services à distances qui passent par d'autres média que le numérique et le web et que nous pourrions baptiser services "hors ligne". Le terme de service à distance que nous emploierons par la suite englobe ces deux types de services.

Nous nous sommes intéressés au portail web des bibliothèques, porte d'entrée en ligne de ces structures et qui permet à ces dernières de développer une majorité de leurs services en ligne. L'existence de ce portail est une réalité pour la plupart des bibliothèques de nos répondants puisque sur les soixante, 57 indiquent l'existence d'un portail web pour leur structure. Sur les trois personnes ayant répondu par la négative, une nous a par ailleurs indiqué que le portail était en cours de développement. Le portail web est donc un point de contact avec les usagers dont les bibliothèques se sont bien saisies.

Ces portails proposent en outre un certain nombre de services que nous avons demandé à nos bibliothécaires répondant de détailler :

Tableau 2 - Compilation des résultats du questionnaire (Question 9)

Nature du service	Occurrence des réponses (sur 57 répondants)
Catalogue des collections	55
Agenda des événements	56
Contenu culturel en ligne (presse, livre numérique, VOD, musique...)	32
Service d'autoformation en ligne	38
Service question-réponse	17

Blog	6
Forum	3
Autres services.	12
<p><i>Détail des autres services (compilé et résumé par nos soins)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • réservation en ligne de documents • pré-inscription en ligne • services de types contributifs (dépôt de suggestion d'achat, d'avis, de coups de cœur...) • prêt numérique en bibliothèque (PNB) • conseil personnalisé (avec complétion d'un formulaire en ligne amenant à une suggestion par le bibliothécaire pour des lectures, des films ou de la musique) • accès à une bibliothèque patrimoniale numérique • relais vers le portail de la bibliothèque départementale 	

En dehors de l'agenda des événements qui a pour rôle de relayer les informations de la bibliothèque, les trois autres réponses fortement citées par les bibliothécaires ont un point commun : elles relèvent toutes de la mission historique des bibliothèques, tel qu'il a été repris dans la loi Robert du 21 décembre 2021,⁶³ à savoir : la constitution, la conservation et la mise à disposition d'un fonds documentaire. Par ailleurs, ces services ne nécessitent pas d'interaction entre le bibliothécaire et l'utilisateur. Nous avons pu évoquer plus tôt que la communication était un élément central afin d'entretenir un sentiment de proximité. Bien qu'ils répondent aux missions de la bibliothèque et contribuent en cela à l'image de fiabilité de la bibliothèque, ces services ne viennent pas incarner, du fait de leur seule existence, d'autres notions que nous avons pu évoquer dans le cadre de la relation. Il y a donc nécessité de construire autour un dispositif de médiation pour les valoriser. Cela existe déjà au travers des newsletters que peuvent rédiger les bibliothèques, ou via les services contributifs et les conseils personnalisés évoqués par certains bibliothécaires.

Les services en ligne sont parfois les seuls services à distance proposés par la bibliothèque. En effet, quand on demande aux bibliothécaires de notre enquête si leur structure propose des services à distance en dehors des services en ligne, seuls 12 des 60 répondants nous répondent par l'affirmative. Par ailleurs, ces services « hors ligne » ne sont ni nombreux, ni variés. En effet, à l'exception de deux bibliothèques, ces services se concentrent exclusivement autour du portage à domicile. Une bibliothèque nous parle d'un service d'« inscription » sans rentrer dans le détail (l'inscription à distance se fait-elle par téléphone, par la poste... ?). Une seule bibliothèque présente une offre beaucoup plus développée de service à distance « hors ligne » : celle-ci propose aussi un prêt de document avec envoi par la poste, un service de renseignement, d'aide et de support technique (*hotline*) par téléphone, ainsi qu'un service d'information et d'accompagnement spécialisé à destination des enseignants et de certains professionnels.

⁶³ LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1). *Légifrance - Le service public de la diffusion du droit* [en ligne]. 22 décembre 2021. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044537514/2022-08-22/>

L'absence de services à distance autres que les services en ligne pose un problème pour les personnes ne disposant pas du matériel adéquat, de la connexion, ou des connaissances numériques suffisantes pour pouvoir se saisir de ces services en ligne. Soit il y a une absence de proximité du fait de l'impossibilité matérielle d'accéder au service, soit il y a un problème vis-à-vis du sentiment d'insécurité induit par le manque de connaissance pour utiliser les outils qui permettent d'obtenir le service. Dans tous les cas, l'absence de service à distance en dehors des services en ligne pose problème pour construire une relation avec une partie des usagers. L'absence de services que nous avons baptisés "hors-ligne" dans les bibliothèques peut toutefois s'expliquer par les moyens beaucoup plus importants que ces derniers demandent. Un service de portage à domicile nécessite le déplacement d'un agent. L'envoi par la poste implique des coûts d'envoi qui, étant donné le poids important d'un livre, peuvent rapidement être élevés. Les services d'accompagnement, d'aide et de conseil, nécessitent de prendre du temps individuellement avec chaque usager. *A contrario*, les services en ligne, bien qu'ils demandent un investissement important pour être développés au départ, peuvent fonctionner par eux même par la suite et amener à un travail de médiation beaucoup moins chronophage.

On peut voir à travers ces quelques questions sur un échantillon réduit que des services à distance existent avec une bonne implantation dans les bibliothèques. Ces derniers sont souvent en ligne, regroupés sur le portail web de la bibliothèque. La question n'a pas été posée si ces services étaient directement gérés par la bibliothèque ou s'il s'agissait de plateformes mutualisées (ce qui peut être souvent le cas dans le cadre des services de contenus culturels et d'autoformation en ligne). On remarque également que le web regroupe la quasi-totalité des services à distance proposés par les bibliothèques. Le développement des services "hors-ligne", serait pertinent pour développer la relation bibliothèque-usagers, puisqu'il permettrait de diversifier les supports des services à distance, permettant leur adoption par le plus grand nombre. Toutefois ce développement se heurte aux coûts beaucoup plus importants que représentent le fonctionnement de ces services.

1.2/ La crise Covid, déclencheur de nouveaux services à distance

La crise Covid a empêché toute relation en présentiel, du moins, durant les premiers mois. La période, marquée par l'absence de public et le télétravail, a incité les bibliothécaires à développer de nouvelles manières de travailler, à distance et principalement tourné vers le numérique afin de continuer à faire vivre la bibliothèque et à toucher les usagers. Nous avons souhaité savoir si cette concentration forcée des moyens vers le distanciel avait permis aux bibliothèques de développer de nouveaux services à distance et ce que ces services permettent en termes de relation à distance.

La période Covid a en effet été propice au développement de nouveaux services. Un des répondants considère que cette période a été une occasion d'innover :

Les confinements ont permis à mon équipe et moi-même de développer beaucoup de créativité, de nous lancer dans une façon de travailler (télétravail, visio..., whatsapp) différente de d'habitude. Nous avons créé des outils pour les usagers, des mini-quizz...On s'est bien amusés !⁶⁴

⁶⁴ Questionnaire : Répondant 5, Question 28

Les bibliothèques sont nombreuses, en effet, à avoir été actives pour proposer de nouveaux services à leurs usagers durant la période Covid. Sur les 60 répondants de notre enquête, ils sont 50 à déclarer que leur bibliothèque a proposé de nouveaux services et/ou contenus à distance. Les 10 bibliothécaires restants travaillent dans des communes de moins de 10 000 habitants. On peut donc supposer que le manque de moyens (technique notamment) a certainement joué un rôle dans le fait que ces bibliothèques aient proposé ou non des services à distance à leurs usagers durant la crise Covid. Il ne faut, par ailleurs, pas oublier que le premier confinement de mars 2020 a impliqué une fermeture brutale et en urgence, qui n'a pas pu être anticipée, expliquant également que certaines bibliothèques n'aient pas eu la possibilité de mettre en place des dispositifs en ce sens.

Parmi les services cités par les répondants, on retrouve :

- les services de cliquez-emportez (19 réponses) ;
- la mise à disposition de contenus culturels : livres numériques, presse, VOD... (14 réponses) ;
- les animations culturelles telles que des lectures en vidéo ou par téléphone (22 réponses) ;
- la valorisation des collections par la publication de coup de cœurs ou encore la création de sélections personnalisées à la demande des lecteurs (12 réponses) ;
- une médiation culturelle par la publication ou l'intensification de publication de newsletter et d'articles (5 réponses).

Trois bibliothécaires répondants n'ont pas donné de précision sur les dispositifs à distance mis en place durant la crise Covid.

Beaucoup de réponses sont tournées vers les contenus, comme nous l'avions déjà remarqué précédemment. Toutefois, on voit apparaître au travers de ces réponses d'autres types de services en ligne : des animations, de la médiation etc. Ces services sont essentiellement une transposition des services existants entre les murs de la bibliothèque. Toutefois, cela permet de démontrer que le développement de services à distance davantage incarnés (tels que les animations en ligne), et/ou davantage personnalisés (sélections personnalisées) est chose possible. Le temps de travail dégagé des tâches en présentiel a pu durant la crise Covid être réorienté vers ces services. Toutefois, une fois les locaux intégrés et le public de retour dans les lieux, l'enjeu est de savoir si ces services ont continué à exister.

En outre, 28 des 50 bibliothécaires de notre enquête ayant développé de nouveaux services en distanciel durant la crise Covid indiquent en avoir pérennisé certains. Deux services reviennent majoritairement dans les réponses. D'un côté, le service de cliquez-emportez où beaucoup de bibliothèques ont gardé la possibilité pour les usagers de réserver leurs documents en ligne après la fin des différents confinements. De l'autre, la création et la publication d'animation et de contenus de médiations amorcés par plusieurs bibliothèques durant le confinement est le deuxième service à avoir été majoritairement pérennisé.

La question des services en ligne a été traitée de nombreuses manières. Elle a été mesurée par le ministère de la Culture dans le cadre d'une enquête flash, axé

essentiellement sur les ressources en ligne des bibliothèques⁶⁵ et qui constate les difficultés financières, techniques et organisationnelles rencontrées par les bibliothèques pour mettre à disposition des usagers ces ressources numériques. Cette question des services durant la crise Covid a également été traitée récemment par Mona Oiry dans le cadre de son mémoire d'étude DCB de l'Enssib,⁶⁶ en l'abordant dans le cadre de la coopération entre bibliothèques. Par ailleurs, elle a fait l'objet d'un séminaire de l'Enssib, mené par Raphaëlle Bats,⁶⁷ où il a été question de considérer le numérique non pas comme un outil, mais comme un espace où vivre ensemble (au moins pendant la crise Covid), et où il est, de fait, possible d'imaginer des services à développer. Cette vision de l'outil numérique nous semble intéressante dans le cadre de la relation telle que nous l'avons décrite, puisqu'elle incite les bibliothèques à se positionner non plus comme simple fournisseur de contenu par le biais d'un moyen technique qu'est le numérique, mais comme créateur de lien entre et avec les usagers. Ce sont ces liens qui permettent de former la relation.

Notre enquête nous laisse voir que la crise Covid a permis l'émergence de services allant au-delà de la simple mise à disposition de contenus. L'émergence de ces services a-t-elle permis à la bibliothèque de conserver une relation avec ses usagers durant la période de la crise ? Une majorité des bibliothécaires de notre enquête répondent plutôt par l'affirmative : lorsqu'on leur a demandé de noter sur 10 l'affirmation « Malgré les confinements, nous avons pu maintenir un lien de qualité avec nos usagers par nos dispositifs à distance (en ligne notamment) », ⁶⁸ 41 sur 60 lui attribuent une note supérieure ou égale à 6 (dont 11 d'entre eux une note de 9 ou 10). Cette obligation du distanciel leur a également permis de prendre du recul sur leurs dispositifs : Ils sont 42 sur 60 à attribuer une note entre 6 et 10 à l'affirmation « Le confinement nous a permis d'identifier des points d'évolution, des changements à opérer, des lacunes à combler vis-à-vis de nos dispositifs à distance »⁶⁹ (un tiers d'entre eux ont donné à cette affirmation la note de 9 ou 10).

La crise Covid a permis l'émergence de nouveaux services, mais elle a également fait prendre conscience aux bibliothèques des nombreuses possibilités de faire évoluer leurs pratiques et ce qu'elles proposent sur les outils numériques. Au-delà des nouveaux services proposés par les bibliothèques, il y a les nouveaux usages qui sont nés avec la crise Covid, les deux pouvant parfois s'entremêler. Une des personnes ayant répondu au questionnaire souligne dans sa réponse que le principe de réservation en ligne existait auparavant, mais que les usagers en ont pris l'habitude à la suite des confinements : « c'est plus un nouvel usage qui a découlé

⁶⁵ Ministère de la Culture. *Enquête flash : Covid-19 : quel impact sur les ressources numériques en bibliothèque territoriale ?* [PDF]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-l-impact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19-sur-l-offre-numerique-des-bibliotheques-des-bibliotheques-territoriales>

⁶⁶ OIRY, Mona. *Les bibliothèques territoriales face aux bouleversements de la pandémie de Covid-19. La collaboration entre acteurs de la lecture publique, élément clé de leur adaptation ?* [en ligne]. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2022. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70659-les-bibliotheques-territoriales-face-aux-bouleversements-de-la-pandemie-de-covid-19-la-collaboration-entre-acteurs-de-la-lecture-publique-element-cle-de-leur-adaptation.pdf>

⁶⁷ Bibliothèques en temps de crise : le cas de l'épidémie de Covid-19 : Offrir des services ? Dans : *Accueil - Guides thématiques - LibGuides at École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://enssib.libguides.com/c.php?g=679447&p=4842901>

⁶⁸ Questionnaire : Question 24.A

⁶⁹ Questionnaire : Question 24.B

du drive qu'un service qu'on aurait pérennisé. ».⁷⁰ Cela soulève un point intéressant. En évoquant la participation afin de construire une forme de relation à distance, nous avons tracé la perspective d'une plus grande horizontalité dans le fonctionnement de la bibliothèque. De fait, est-ce que le développement de nouveaux services dans le cadre de la relation à distance, plutôt que de venir de l'imagination des bibliothèques, ne devrait pas découler des pratiques et habitudes des usagers dans certains cas ? L'utilisateur ne pourrait-il pas devenir prescripteur des services dont il a besoin grâce à la bibliothèque, dans une logique d'horizontalité renforcée ?

Nous avons ici évoqué les différents services en essayant de les mettre en lien avec la notion de relation que nous avons défini. Ces services sont majoritairement en ligne et regroupés au sein du portail web des bibliothèques. Toutefois, ce portail web n'est pas le seul point de contact en distanciel entre les usagers et la bibliothèque. Il nous apparaît donc intéressant de nous intéresser à présent à ces autres canaux de communication entre la bibliothèque et ses usagers.

2/ Les canaux de communication dans le cadre du distanciel en bibliothèque

Au travers de notre questionnaire, nous avons souhaité dresser un panorama de l'ensemble des liens existant à distance entre la bibliothèque et ses usagers. Bien que le portail web et ses services soient une porte d'entrée essentielle de ces liens, permettant à la bibliothèque de développer un éventail de services, il n'est pas le seul moyen existant pour permettre à la bibliothèque et ses usagers d'être en contact. Les réseaux sociaux, par exemple, sont aujourd'hui une des portes d'entrée principale sur le web. Ce sont donc sur ces différents moyens en dehors du portail web des bibliothèques que nous allons à présent porter notre attention. Nous nous intéresserons dans un premier temps aux divers canaux de communication existant entre la bibliothèque et ses usagers avant de s'intéresser plus précisément à l'usage des réseaux sociaux en bibliothèque.

2.1/ Des canaux de communication assez consensuels, et une recherche d'instantanéité de la part des usagers

Nous avons interrogé les bibliothécaires sur les moyens existant actuellement dans leur structure pour contacter les usagers. Les répondants indiquent que le contact par mail est prédominant : l'ensemble de leurs structures utilisant ce moyen de contact « Souvent / La plupart du temps » (68%), ou « Assez régulièrement » (30%). Avec dans une moindre mesure les appels téléphoniques, ils forment les deux canaux de communication principaux des bibliothèques. Le courrier papier, dont l'usage est plus ponctuel (seuls deux bibliothécaires déclarent l'utiliser « Souvent / La plupart du temps ») est le troisième moyen de communication utilisé par les bibliothécaires. En revanche, le contact par SMS et par les services de messagerie instantanée ne font que très peu partie des pratiques des bibliothécaires répondants. Sur les 60 interrogés, 43 déclarent ne jamais utiliser les SMS, et un seul les utilise souvent. Concernant les services de messagerie instantanée, 40 répondants déclarent ne jamais les utiliser, et seulement 3 en avoir souvent l'usage.

⁷⁰ Questionnaire : Répondant 41, Question 21

Du côté des usagers, ces derniers contactent également majoritairement les bibliothécaires répondants par mail et par téléphone. On constate toutefois un inversement entre les deux réponses : 32 répondants déclarent que leurs usagers utilisent « majoritairement » le contact par téléphone, quand seulement 24 déclarent la même chose concernant le contact par mail. Le contact par SMS et par la messagerie instantanée est d'autant peu utilisé par les usagers, qu'il ne s'agit pas d'un service proposé par les bibliothèques dans la grande majorité des cas. 52 des répondants ne proposent pas de contact par SMS et 43 d'entre eux de service de messagerie instantanée. Une réponse qui n'était pas proposée mais qui a également été évoquée par deux bibliothécaires est la possibilité pour les usagers de contacter la bibliothèque depuis son portail web.

D'après les réponses obtenues, il semble que les bibliothèques soient dans une logique de contact de leurs usagers encore très traditionnelle avec le recours majoritaire au mail. Cela peut sans doute s'expliquer par la praticité de ce moyen de contact, peu chronophage pour les bibliothécaires qui préfèrent donner la priorité aux tâches et aux usagers présents à l'intérieur de la bibliothèque. Ils peuvent ainsi réaliser des envois groupés ou bien préparer en amont certains mails types afin de contacter et/ou répondre plus rapidement aux usagers à distance. Toutefois, cette praticité permet-elle de développer la relation avec les usagers, quand ces derniers privilégient d'autres canaux de communication ? On peut émettre l'hypothèse que le recours plus important aux appels téléphoniques par les usagers est le marqueur d'un certain besoin d'instantanéité. Par ailleurs, contrairement au mail, pour lequel il est difficile de savoir s'il a bien atteint sa destination, l'appel téléphonique garantit à l'utilisateur de voir sa demande prise en compte, celui-ci ayant pu la notifier directement auprès d'un interlocuteur. Le téléphone est ainsi un gage à la fois de proximité, permettant d'avoir un contact direct, mais aussi de fiabilité, dans la mesure où il sait que sa demande a été entendue. Sur cette question de l'instantanéité, les services de messagerie instantanée pourraient constituer une alternative au mail pour les bibliothécaires, à condition que la bibliothèque se donne les moyens de garantir une certaine réactivité de la part de ses agents sur cette plateforme.

Il serait intéressant de mettre ces résultats en relation avec d'autres enquêtes quantitatives sur ce sujet des moyens de contact réciproques entre la bibliothèque et ses usagers. Toutefois, il ne nous a pas été possible d'en trouver. Une étude à plus grande échelle portant sur ce sujet pourrait être une vraie base pour une réflexion plus poussée sur ces enjeux de prise de contact avec les usagers ; ces derniers jouant un rôle central dans la mise en place d'une relation institution-usager à distance.

2.2/ Une présence sur les réseaux sociaux uniforme et peu variée

La question de l'utilisation des réseaux sociaux par les bibliothèques n'est pas nouvelle et la notion de bibliothèque 2.0 a largement infusé dans le milieu bibliothéconomique.⁷¹ En effet, de nombreuses publications existent à ce sujet, parmi lesquelles on peut citer l'ouvrage de Marie-Françoise Audouard, Mathilde

⁷¹ On peut citer cet ouvrage : AMAR, Muriel (dir.), MESGUICH, Véronique (dir.). *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2012.

Rimaud et Louis Wiart,⁷² ainsi que de nombreux mémoires d'étudiants de l'Esssib. Les bibliothécaires peuvent également bénéficier de formations sur ce sujet.⁷³

La plupart des bibliothécaires ayant répondu à notre enquête indiquent que leur bibliothèque est présente sur les réseaux sociaux. Sur les 60 répondants, seuls 7 indiquent que leur bibliothèque ne possède de compte sur aucun réseau social. Les raisons invoquées pour cette absence sont soit un refus de la part de la tutelle, soit le fait que la présence sur les réseaux sociaux des services de la commune est centralisée autour d'un compte commun gérée par la tutelle, soit par un manque de moyen (en termes de temps et de personnel disponible). Les deux bibliothécaires n'ayant pas précisé la raison de cette absence des réseaux sociaux travaillent dans des bibliothèques implantées dans des communes de moins de 10 000 habitants, et pour lesquelles on peut imaginer que la taille de la structure joue un rôle dans cette absence. En tout 53 bibliothécaires indiquent une présence de leur structure sur au moins un réseau social, et 31 sur au moins deux réseaux.

Au sujet des plateformes utilisées, c'est Facebook qui domine les usages. Sur les 53 répondants, 52 déclarent que leur bibliothèque est présente sur le réseau au pouce en l'air. Deux autres réseaux se détachent au sein des réponses : Instagram et YouTube, avec respectivement 23 et 20 bibliothécaires déclarant la présence de leur structure sur ces plateformes. Twitter fait également partie des plateformes sur lesquelles les bibliothèques sont présentes. Cela semble toutefois être dans une moindre mesure avec 8 répondants sur les 53 qui déclarent que leur bibliothèque possède un compte sur le réseau de l'oiseau bleu.

D'autres réseaux ont été cités par les répondants mais de manière plus anecdotique : c'est le cas de TikTok et Tumblr avec chacun 3 évocations, ainsi que Snapchat, Pinterest et Discord cités chacun 1 fois.

Les répondants ont également été interrogés sur l'usage de ces réseaux sociaux dans le cadre de la bibliothèque. Il leur était demandé une réponse rédigée précisant, si tel était le cas l'usage différencié qu'ils faisaient de ces différents réseaux. Sur cette question, notre échantillon se réduit à 41 répondants (11 des bibliothécaires ayant indiqué une présence de leur structure sur les réseaux sociaux n'ayant pas précisé dans cette question l'usage qu'ils en faisaient, et 1 personne ayant indiqué que la présence en ligne était « géré[e] par le service com de la mairie », sans plus de précision).

Au sein des 41 réponses récoltées, nous pouvons identifier trois types de contenus distincts parmi les différents usages :

- Diffusion de contenu informatif : il s'agit pour la bibliothèque d'informer sur son calendrier, ses événements, ses horaires ou toute autre information concernant le fonctionnement pratique de la structure. L'ensemble des 41 répondants déclare utiliser les réseaux sociaux dans ce cadre.

⁷² AUDOUARD, Marie-Françoise ; RIMAUD, Mathilde ; et WIART, Louis. *Des tweets et des likes en bibliothèque : Enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2017. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://books-openedition-org.docelec.enssib.fr/bibpompidou/2073>

⁷³ On peut citer une formation de la bibliothèque départementale de la Loire dont il nous a été possible de trouver le support durant notre recherche de documentation : voir GAUDION, Anne-Gaëlle. *Les réseaux sociaux en bibliothèque* [PPT]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/angiegaudion/les-reseaux-sociaux-en-bibliotheque-108090567>

- Valorisation des collections et des services : la mise en avant de coups de cœurs, le retour sur les événements passés, la pratique du *booktube*...⁷⁴ rentrent dans ce cadre. 30 bibliothécaires ont indiqué ce genre d'usage.
- Publications ayant un but de divertissement ou de sensibilisation à divers sujets internes ou non à la bibliothèque. Ont par exemple été cités des publications sur les coulisses de la bibliothèque, des interviews d'auteurs, des photographies rétrospectives, des « clin d'œil », des astuces numériques ou encore des « publications d'ambiance ». 12 bibliothécaires ont évoqué des publications de cet ordre.

Parmi les 24 bibliothécaires répondants dont la structure a une présence sur au moins deux réseaux sociaux différents, seules 7 (soit un tiers) ont indiqué un usage différencié de ces différents réseaux. Pour 4 d'entre eux, il s'agit d'une variation sur le type de publication, quand pour 3 d'entre eux ces variations sont souvent sur la forme (par exemple un coup de cœur adapté dans un format textuel, photo ou vidéo). Cette variation de forme vient souvent épouser la nature première du réseau social en question (les formats vidéo sur YouTube, les photos sur Instagram...).

L'usage des réseaux sociaux par les bibliothèques semble être assez uniforme. En effet, une seule plateforme regroupe l'ensemble des bibliothèques dans leur usage des réseaux sociaux, et deux autres émergent dans le cadre d'un usage multiple. Les contenus proposés sur ces plateformes sont également assez uniformes : tournés vers les informations sur le fonctionnement pratique de la bibliothèque et sur la valorisation des collections et des services, les contenus sortent rarement de ces catégories. Cette faible variété de contenu se retrouve aussi dans la faible différenciation des usages des réseaux sociaux par les bibliothèques. On peut faire la remarque que les pratiques des bibliothèques sont à l'image de celles des bibliothécaires. En effet, si l'on compare ces données à celle de Vãn Ta-Minh qui, dans le cadre de son mémoire DCB, a interrogé les bibliothécaires sur leurs pratiques personnelles des réseaux sociaux, on constate que Facebook, YouTube et Instagram sont les réseaux prédominants chez les bibliothécaires. On peut citer l'exception de Twitter qui, bien que très utilisé par les bibliothécaires interrogés par Ta-Minh,⁷⁵ l'est beaucoup moins dans le cadre de la présence en ligne de la bibliothèque dans notre enquête. Ce constat des réseaux de la bibliothèque identiques à ceux fréquentés par les bibliothécaires interpelle. On peut aisément imaginer que ces réseaux sont les plus prisés par le grand public, expliquant que ce soit ceux sur lesquels on retrouve à la fois la bibliothèque et les bibliothécaires. Toutefois, il paraît important d'évoquer la question de la formation à l'utilisation de ces réseaux. Bien que des formations existent, Audouard, Rimaud et Wiart indiquent que la formation des agents se fait initialement par leur pratique personnelle de ces réseaux.⁷⁶ Par la suite, ces derniers sont en mesure de former de manière informelle leurs autres collègues au besoin. Du fait de ce fonctionnement, les bibliothécaires ont davantage tendance à investir avec leur structure les réseaux qu'ils utilisent personnellement car ce sont ceux sur lesquels ils disposent de compétences suffisantes pour entretenir l'activité des comptes de la bibliothèque. Investir de nouveaux réseaux impliquerait que les

⁷⁴ Néologisme, contraction de « book » et de « YouTube », évoquant la présentation d'ouvrage dans un format vidéo.

⁷⁵ TA-MINH, Vãn. *op. cit.* p.81-96

⁷⁶ AUDOUARD, Marie-Françoise ; RIMAUD, Mathilde ; et WIART, Louis. Stratégies des bibliothèques sur les réseaux sociaux numériques : entre contraintes et initiatives. *op. cit.* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://books-openedition-org.docelec.enssib.fr/bibpompidou/2108#tocto2n6>

bibliothécaires puissent avoir le temps de les prendre en main, au risque de devoir le faire sur leur temps personnel dans un premier temps. Ainsi, l'enjeu des moyens, au travers de la formation et des compétences, refait surface au travers de cette question des réseaux sociaux.

Au-delà des plateformes choisies et des moyens alloués, c'est la question des contenus des bibliothèques sur les réseaux sociaux qui nous interpelle : un point commun que partagent ces contenus, c'est leur nature que l'on pourrait qualifier de passive. En effet, ces contenus ne demandent généralement aucune action de la part du public qui en prend simplement connaissance. Cette réalité peut paraître surprenante sur des réseaux dont la logique de fonctionnement incite au contraire à multiplier les interactions afin de faire communauté et de créer un sentiment d'appartenance au travers d'une plus grande horizontalité des rapports. On peut supposer que cela indique que les bibliothèques considèrent ces plateformes en ligne comme des outils de communication, là où ces dernières se conçoivent comme des places publiques, créatrices de lien social.

On peut toutefois citer un exemple donné par l'un des bibliothécaires répondants faisant un usage différencié des réseaux sociaux de sa bibliothèque :

Facebook / Instagram : relais de la programmation ; défis lancés au public ; des publications sur les coulisses de la médiathèque, des retours en image sur des événements

TikTok : les coulisses de la médiathèque (usage récent encore en développement)

Discord : relais de la programmation auprès d'un groupe de jeunes volontaires chargés de relayer les infos des structures culturelles à leur réseau.⁷⁷

Cette réponse est intéressante à plusieurs titres. Outre la différenciation des usages, indiquant une certaine prise en compte des natures de ces différents réseaux, le bibliothécaire propose sur ces réseaux des publications dont le but est d'interagir avec le public (au travers notamment les « défis lancés au public »). D'autre part, l'utilisation du réseau social Discord (plateforme permettant de créer des salons communautaires de tchat) introduit une forme de participation au travers du réseau social : la communauté construite via Discord étant chargée de promouvoir les informations de la bibliothèque auprès de leurs réseaux (amis, entourage, *followers*...), incitant ce public à s'impliquer activement dans la vie de la structure.

La question de la présence en ligne de la bibliothèque ne doit pas être détachée de celles des raisons de cette présence et des contenus qui sont postés sur ces réseaux. On peut souhaiter cette présence de la bibliothèque sur les réseaux afin de toucher un public plus large, avec l'espoir de l'inciter à venir dans les lieux : dans ce cadre les publications à caractère informatif que nous avons évoquées ont une réelle pertinence, celle-ci servant en majorité à promouvoir la bibliothèque. On peut également souhaiter que cette présence serve à proposer des services à distance : les publications visant à valoriser les collections sont un exemple de réalisation existant en bibliothèque et pouvant répondre à ce souhait. On peut aussi imaginer que la présence sur les réseaux soit un moyen de faire communauté et de créer du lien entre la bibliothèque et les usagers ou entre les usagers eux-mêmes, en développant, par exemple des pratiques participatives comme dans le cas de Discord que nous citons

⁷⁷ Questionnaire : Répondant 44, Question 12

précédemment. Ces différents objectifs peuvent se cumuler et plaident en faveur d'une réelle diversification des publications sur les réseaux sociaux.

La nature de ces différents réseaux n'est pas non plus à négliger. En effet, de nombreuses variables sont à prendre en compte dans la considération de ces réseaux :

- Le format des contenus : Facebook héberge tant du texte que de l'audiovisuel, et propose un service de calendrier et d'événements, quand YouTube et TikTok se concentrent sur la vidéo et Instagram sur l'image.
- La durée du contenu : la consultation complète du contenu peut prendre quelques secondes ou plusieurs minutes. Ce contenu peut également être conservé dans le temps ou être éphémère et disparaître automatiquement après un temps donné.
- Le public touché : se pose ici la question des personnes que l'on souhaite toucher, et notamment les tranches d'âge auxquelles on souhaite s'adresser : Par exemple, les plus de 35 ans représentent 62% des utilisateurs de Facebook,⁷⁸ quand Instagram et Snapchat touchent davantage les moins de 35 ans (respectivement 67% et 72% et des utilisateurs),⁷⁹ et TikTok est quasiment l'apanage exclusif des moins de 25 ans (75% des utilisateurs).⁸⁰

L'ensemble de ces éléments plaident, au-delà de la diversification des publications, pour une diversification des usages des réseaux sociaux afin de gagner en pertinence vis-à-vis des contenus proposés aux usagers afin d'avoir une politique efficace vis-à-vis des réseaux sociaux.

La question de la présence sur les réseaux sociaux est donc un enjeu déjà bien connu des bibliothèques. Toutefois, il est encore possible de questionner l'usage assez peu diversifié qu'il en est fait au regard des possibilités qu'offrent ces plateformes. La question de la formation à l'utilisation des réseaux sociaux, déjà existante mais souvent du fait d'initiative personnelle, mérite d'être reposée afin d'offrir une sensibilisation plus accrue aux bibliothécaires sur les différents enjeux et possibilités de ces plateformes, au-delà de ce qu'ils connaissent du fait de leur propre pratique personnelle.

Tant au travers de la question des services que de celle des canaux de communication, il a beaucoup été question des moyens humains destinés à ces missions, sur le plan du temps de travail comme sur le plan des compétences ou de la formation. C'est pourquoi il nous apparaît intéressant de se pencher sur cet enjeu qui apparaît comme central dans la question du distanciel.

⁷⁸ Réseaux Sociaux en France en 2022 : Usages, Chiffres clés et Tendances. *awitec* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.awitec.fr/blog/reseaux-sociaux-en-france-en-usages-chiffres-cles-et-tendances/#:~:text=37%25%20des%20utilisateurs%20ont%20entre,entre%2045%20et%2054%20ans>

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ *Ibid.*

3/ Des moyens humains parfois limités sur le distanciel

Nous nous sommes intéressés à cette problématique des moyens humains sur deux aspects : d'un côté l'aspect quantitatif, au travers de la question du la question du nombre d'agents consacré aux missions de distanciel, de l'autre côté l'aspect qualitatif avec la question des compétences sur ces questions liée au distanciel. La plupart des services et dispositifs sur lesquels nous avons identifié un besoin de moyens humains tant en termes de personnes que de compétences sont situés en ligne. C'est donc sur ce support que nous avons centré nos questions auprès des bibliothécaires.

Concernant les moyens humains sur le plan quantitatif, on remarque que pour un grand nombre de bibliothèques, le numérique est souvent pris en charge par un nombre restreint de personnes de l'équipe. Seuls 11 des 60 bibliothécaires répondants affirment que « L'ensemble de l'équipe (sous la supervision ou non d'un ou de plusieurs collègues chargés de cette mission) » est chargée de gérer la présence en ligne⁸¹ de la bibliothèque. Au contraire, ce sont 48 répondants qui affirment que cette question est gérée par « Un nombre restreint de personnes de l'équipe (les spécialistes du numérique / ceux en charge des questions relatives à ce support) ». Pour un des répondants, cette présence est même complètement gérée par « Des personnes extérieures à la bibliothèque ».

Sur un plan davantage qualitatif, nous avons souhaité savoir comment nos bibliothécaires répondants évaluent leur propre niveau de compétence vis-à-vis des services et contenus en ligne proposés par leur établissement. Pour cela, nous avons proposé à nos bibliothécaires de noter trois affirmations les invitant à estimer leur niveau d'aisance vis-à-vis des contenus proposés par leur bibliothèque aux usagers. Les 59 répondants (une personne a coché la case « non concerné(e) » pour ces trois questions) ont dû évaluer la pertinence de ces affirmations avec une note entre 1 (pas du tout d'accord) et 10 (tout à fait d'accord). Pour l'affirmation « J'ai une bonne connaissance des contenus en ligne de ma bibliothèque et je suis en mesure d'orienter les usagers dans leur utilisation », 55 des 59 répondants ont donné une note supérieure ou égale à 6, dont 37 une note supérieure ou égale à 9. En revanche aucun des répondants n'a donné une note inférieure à 3. La note médiane donnée par les répondants est de 9. Pour l'affirmation « J'ai une bonne maîtrise des outils numériques me permettant de participer à l'élaboration de contenus », les répondants sont plus partagés. 40 d'entre eux ont donné une note au-dessus de la moyenne dont seulement 18 ont donné une note supérieure ou égale à 9. Sur les 19 répondants ayant donné une note inférieure ou égale à 5, cinq d'entre eux ont donné une note de 1 ou de 2 à cette affirmation. La note médiane des répondants est de 7. Enfin pour la troisième affirmation intitulée « Je participe activement à l'élaboration de nouveaux contenus en ligne pour la bibliothèque », 37 des répondants ont donné une note supérieure ou égale à 6 dont 16 ayant donné la note de 9 ou de 10, quand parmi les 22 ayant donné une note inférieure à la moyenne, 8 ont donné une note de 1 ou 2 à cette affirmation. La note médiane des répondants est de 6,5.

On observe au travers de ces différents chiffres que les bibliothécaires ont une bonne connaissance de leurs contenus numériques et sont capables d'orienter les

⁸¹ Le terme de "présence en ligne" est celui qui a été utilisé dans le cadre de la question posée au bibliothécaire. Bien que celui-ci soit assez vague pour englober l'ensemble des éléments de distanciel de la bibliothèque sur le web, on considérera qu'il a davantage été entendu comme "présence sur les réseaux sociaux".

usagers dans leur utilisation lorsque cela est nécessaire. En revanche, un nombre significatif d'entre eux ne se sentent pas les compétences nécessaires pour élaborer de nouveaux contenus en ligne pour la bibliothèque. Ils sont encore moins nombreux à déclarer qu'ils participent activement à l'élaboration de ces contenus. Cela s'explique certainement par le fait que les questions du distanciel, et essentiellement du numérique, sont traitées en grande partie par un nombre restreint de collègues qui développent les compétences nécessaires pour gérer cette présence en ligne, voire même que cette question soit gérée par des personnes extérieures à la bibliothèque (tutelle ou prestataire), éloignant de fait davantage les bibliothécaires de ces enjeux. En ce sens, nos résultats rejoignent ceux du mémoire PBD de Vn Ta-Minh qui faisait le même constat dans le cadre de son enquête.⁸² On peut ainsi imaginer l'intérêt d'une meilleure formation pour les bibliothécaires, notamment sur les outils numériques qui leur permettrait de prendre toute leur place sur cette question du distanciel afin de permettre son développement. A l'inverse, en prenant en considération le nombre grandissant de tâches complétées par les bibliothécaires, on peut se demander si un poste consacré au distanciel ne serait pas pertinent afin d'assurer le bon développement et le suivi de ces questions. Cela n'empêche toutefois en rien une meilleure formation des autres collègues aux questions du distanciel et du numérique, pour leur permettre de contribuer à leur échelle sur ce format différent. Cette question de la formation est aussi un enjeu de fiabilité pour les bibliothèques : une meilleure formation permet à l'ensemble des bibliothécaires de répondre de manière plus pertinente aux besoins et demande de l'utilisateur, contribuant à renforcer sa confiance en l'institution dans la mesure où il sait qu'il sera en mesure d'y trouver des interlocuteurs qualifiés.

Enfin, bien que la question n'ait pas été posée, plusieurs bibliothécaires ont évoqué en commentaire du questionnaire qui leur a été soumis que le développement du distanciel au-delà de ce qu'il l'est actuellement nécessite que davantage de moyens, tant humains que financiers, soient alloués à son développement. Cette précision spontanée montre que la question des moyens alloués au distanciel est un enjeu réel et un frein clairement identifié par les bibliothécaires vis-à-vis du développement du distanciel. Ces précisions montrent également que les bibliothécaires ont déjà un regard attentif à ces questions du numérique et du distanciel, c'est sur ce regard que nous allons à présent porter notre attention.

4/ Le regard des bibliothécaires sur la question de la relation bibliothèque-usagers dans le contexte distanciel

4.1/ Une définition de la relation attachée aux notions de service, de lien et de proximité

Afin d'obtenir un panorama de la perception de la notion de relation par les bibliothécaires répondants, nous avons sollicité de leur part une réponse rédigée en leur posant la question suivante :

Avec vos mots (par une définition, une anecdote, ou tout autre moyen), pourriez-vous dire ce que la notion de relation à l'utilisateur vous évoque ?⁸³

⁸² TA-MINH, Vn. *op. cit.* p.54

⁸³ Questionnaire, Question 25

Sur l'ensemble des 60 répondants, 48 se sont prêtés à cet exercice. Par un travail d'analyse et d'interprétation, nous avons relevé les grandes thématiques qui ressortent des réponses des bibliothécaires et nous avons comptabilisé leurs récurrences résumées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3 - Compilation des résultats du questionnaire (Question 25)

Services (médiation, être au service de, répondre aux besoins, à nos missions, aux demandes des usagers...)	19
Echange / Ecoute / Compréhension	13
Lien humain / lien social / lien interpersonnels bibliothécaire-usager	13
Proximité	9
Partage / Transmission	8
Accueil / Accompagnement / Orientation	7
Importante / Indispensable / Centrale / Évidence / Utile...	7
Disponibilité	6
Personnalisation	4
Neutralité / Absence de discrimination	2
Confort	1
Différence de point de vue	1
Faire évoluer la bibliothèque	1
Fidéliser	1
Fréquentation	1
Sécurité / Être rassurant	1

Bien que ni la confiance, ni l'appropriation ne soient nommément cités par nos répondants, il est assez aisé de faire le rapprochement entre les réponses à notre questionnaire et les différents facteurs développés en partie 1. On peut notamment parler de la question des services qui arrive en tête des réponses. En rattachant cette notion de services répondant aux besoins des usagers avec les notions d'accompagnement, d'orientation, et de disponibilité qui font partie des réponses, on se rapproche d'assez près des différents éléments que nous avons décrit dans le cadre de la notion de fiabilité. Dans une moindre mesure, on retrouve aussi des réponses correspondant à nos autres facteurs. La sécurité a par exemple été évoquée, et peut être rapprochée avec les questions de confort et de neutralité qui contribuent à lutter contre le sentiment d'insécurité en bibliothèque. La proximité est l'élément que nous avons identifié le plus cité en ces termes par les bibliothécaires. La personnalisation est également citée. Au final, seule la participation semble une notion moins évidente à raccrocher à la relation pour les bibliothécaires répondants, bien que certains semblent s'en rapprocher en parlant de différences de point de vue ou de faire évoluer la bibliothèque. On peut également citer un élément apparu que nous n'avons pas pris en compte, à savoir celui de la relation vu d'un point de vue "comptable", à savoir, se basant sur la fréquentation de la bibliothèque et la fidélisation des usagers. On peut enfin constater le nombre significatif de réponses

utilisant un adjectif qualificatif tels que “importante”, “centrale”, etc. pour définir la relation. Cela montre que cet enjeu de la relation est déjà reconnu par les bibliothécaires, malgré la variété des réponses.

Au-delà de notre propre vision de la relation à laquelle nous avons essayé de rattacher les réponses de nos bibliothécaires participants, on peut identifier un élément central qui revient dans les différentes réponses, à savoir, la place centrale du bibliothécaire dans la relation bibliothèque-usagers. Que ce soit dans l'accueil, l'accompagnement ou le conseil, les bibliothécaires considèrent que l'accès à un interlocuteur pour l'utilisateur est un élément central de la relation. Cette question de l'accès à un interlocuteur fait par ailleurs partie des engagements que l'on retrouve au sein du programme ServicesPublics+ et du référentiel Marianne qui l'a précédé. Cette question de l'accès à un interlocuteur identifiée par les bibliothécaires lorsqu'il définissent la relation correspond à un besoin que nous avons également identifié, que ce soit de notre côté au travers du développement de la notion de proximité, ou au travers de l'analyse des réponses au questionnaire, notamment celles concernant les canaux de communication privilégiés par les usagers de la bibliothèque.

Forts du regard de nos répondants sur la notion de relation, nous allons à présent nous intéresser à leur vision de cette relation dans un contexte distancié.

4.2/ Le développement d'une relation en distancié : possible mais pas nécessairement souhaité. Une frilosité des bibliothécaires due à la crise Covid ?

Nous avons interrogé les bibliothécaires sur leur perception de la relation avec les usagers dans le cadre du distancié. Sur le même principe que relaté plus tôt, nous leur avons demandé de noter de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) trois affirmations sur cette question de la relation à distance.

A l'affirmation « Le distancié de la crise Covid a eu un impact négatif sur les relations entre la bibliothèque et les usagers », les 60 répondants ont des avis très partagés. En effet ils se séparent en deux moitiés parfaites : 30 d'entre eux penchant plutôt pour affirmer que la crise covid a eu un impact négatif sur la relation à l'utilisateur (notes de 6 à 10), les 30 autres penchant plutôt pour l'avis contraire (notes de 1 à 5). De même, ils l'égalité est presque parfaite entre ceux qui pensent que la crise covid a eu un impact très négatif sur les relations (12 personnes ont attribué à cette affirmation une note de 9 ou 10) et ceux qui pensent qu'elle n'a eu qu'un impact limité (10 personnes ont attribué des notes de 1 ou 2).

La deuxième affirmation recueille un avis plus unanime. Sur les 60 répondants, ils sont 42 à penser qu'« il est **possible** de davantage développer une relation à distance avec les usagers (au travers du numérique par exemple) ». Sur les 18 répondants ayant donné une note inférieure ou égale à 5, seuls 2 répondants ont attribué une note de 1 ou 2, signifiant leur pessimisme sur la possibilité de développer davantage cette relation à distance. Parmi les avis positifs, ils sont en revanche 15 à penser que cela est parfaitement possible (notes de 9 ou 10)

La dernière affirmation vient cependant se placer en contradiction avec la précédente : en effet lorsqu'on leur demande s'« il est **souhaitable** de davantage développer une relation à distance avec les usagers (au travers du numérique par exemple) », ils sont une légère majorité (31 répondants) à répondre par la négative. De même, ils sont seulement 9 à y être très favorables (note de 9 ou 10). En revanche, ils sont assez peu nombreux à y être complètement réfractaire : seuls 6 répondants

attribuent une note de 1 ou de 2 (la note de 1 étant donnée par seulement un répondant).

On remarque ainsi que si une majorité des bibliothécaires répondants pensent qu'il est possible de développer davantage la relation avec l'utilisateur à distance, ils sont assez frileux à l'idée de développer cet aspect de la relation. On peut se poser la question de savoir si l'expérience de la crise Covid joue un rôle dans cette frilosité : les avis partagés étant à peu près dans les mêmes proportions que les avis défavorables au développement de la relation à distance. Toutefois ces derniers déclarent plus haut dans notre enquête que ces outils de distanciel leur ont permis de garder un lien de qualité avec les usagers durant la crise Covid. Les suppositions concernant cette frilosité peuvent également être très éloignées de l'expérience vécue des différents confinements. On peut ainsi imaginer de nombreuses raisons à cette réticence :

- Le manque de connaissance ou de formation des bibliothécaires aux outils permettant le distanciel ;
- La crainte d'un numérique qui prend le pas sur la bibliothèque physique ;
- La peur d'une inadéquation avec la notion de proximité, évoquée par un grand nombre de bibliothécaire quand on leur demande de définir la relation ;
- La peur de ne pas avoir les moyens de mettre en place cette relation en distanciel, ou de voir les moyens existants détournés vers ce canal, au détriment des « vrais » bibliothécaires (ou autrement dit la peur d'être remplacé par des machines).

Une dernière supposition concernant la frilosité de nos répondants peut également être liée à un problème générationnel. Le distanciel est essentiellement vu comme une question numérique par nos répondants. Cette question du numérique marque souvent une différence générationnelle forte entre les générations nées avec le développement de ces technologies, souvent perçues comme plus à l'aise, et les générations nées avant l'explosion du numérique. De fait, cette frilosité des bibliothécaires perçue dans notre étude est peut-être à nuancer, dans la mesure où 80% de nos répondants ont plus de 40 ans et 12% ont plus de 60 ans.

Ainsi, les bibliothécaires ayant répondu à cette enquête ont souhaité mettre en avant l'importance que revêt pour eux le présentiel au profit du distanciel. Ils sont même plusieurs à avoir ressenti le besoin de le préciser dans les différentes boîtes de texte laissées à leur disposition à cet effet. Un des bibliothécaires répondants écrit par exemple : « [...] La période [Covid] a été révélatrice d'un besoin de côtoyer des gens, notamment quand nous avons remis en place des animations où nous avons vu davantage de participants. ». ⁸⁴ Concernant ce cas particulier, il serait intéressant de savoir si la hausse de fréquentation des ateliers se vérifie dans le temps ou est juste provoquée par un « effet déconfinement ». Ce n'est toutefois pas la seule réponse reçue en ce sens :

Pour notre public en tout cas, je ne sais pas s'il faut développer ou créer davantage de relation sur le numérique avec les usagers. Je ne suis pas sûre que ce soit ce que cherche notre public, au contraire.

Comme ils ont déjà beaucoup d'offres, d'accès au numérique, la médiathèque

⁸⁴ Questionnaire : Répondant 4, Question 27

devient un lieu pour se "déconnecter". Même s'ils restent sur leur téléphone en venant, ou qu'ils réservent en ligne ! (Répondant 41, Question 27)

Je ne suis pas certaine que cela soit vraiment LA piste à suivre et surtout, pas certaine non plus que ce soit le besoin de la majorité des usagers des bibliothèques de lecture publique.

Il est toujours possible d'augmenter l'offre numérique et de développer ce type de relation avec les usagers de nos médiathèques. La question à se poser est : veut-on toujours attirer les usagers en bibliothèque ou veut-on se contenter d'être un service qui facilite une "consommation" culturelle soit-elle ? (Répondant 58, Question 27)

J'ai beaucoup misé sur le numérique pour maintenir le lien avec les usagers pendant le covid. En vérifiant les statistiques sur les consultations du portail par les usagers, j'ai constaté une très faible utilisation des contenus mis à disposition. Les pages les plus consultées concernaient les dates de réouverture des bibliothèques du réseau ! J'ai déployé beaucoup d'énergie et de temps pour un résultat décevant au point qu'on s'interroge sur la pertinence d'alimenter le portail avec des contenus qui nécessitent une veille numérique très chronophage en termes de temps. (Répondant 50, Question 27)

La relation sur le numérique ou en mode numérique (?) ne doit pas faire l'impasse sur le présentiel. Nos adhérents et usagers de retour sur nos sites ont témoigné de leur joie de nous revoir en "vrai".

Le numérique permet de s'adresser à nos usagers éloignés, non empêchés numériquement mais n'est pas une fin en soi. (Répondant 24, Question 27)

Nous avons une grande partie de personnes âgées, le numérique ne me semble pas approprié pour elles, elles sont surtout demandeuses de présence humaine. (Répondant 51, Question 28)

Ces différentes réponses ont plusieurs points communs. Au-delà de leur frilosité vis-à-vis du numérique, c'est surtout le besoin de présentiel que ces bibliothécaires semblent vouloir mettre en avant. Il est beaucoup question d'accès aux ressources numériques dans les justifications de ces réponses "contre" le distanciel. Cela semble indiquer que ces bibliothécaires considèrent le distanciel uniquement par le prisme du numérique, mais également qu'ils ont une vision du numérique en bibliothèque plutôt tournée vers la consommation. D'autre part, plusieurs de ces bibliothécaires évoquent le fait que, selon eux, le numérique n'est pas ce que recherchent leurs usagers en priorité, au regard de la faible utilisation des services existants.

Pour les six bibliothécaires que nous venons de citer, la notion de proximité, que nous avons évoqué précédemment au travers de la notion d'appartenance, leur semble incompatible avec la notion de distance. On peut émettre l'hypothèse que leur considération du distanciel, qui semble davantage tourné vers la mise à disposition de contenu en ligne en soit l'explication. En effet ce type de service, tourné sur les contenus, ne nécessite pas d'interaction directe avec l'utilisateur, rendant la perception d'une quelconque relation difficile via le numérique.

La frilosité d'une partie des bibliothécaires ne doit cependant pas faire oublier ceux qui sont plus favorables aux questions de distanciel et qui sont souvent pourvoyeurs d'idées et de pistes de réflexion pour développer ces enjeux.

***4.3/ Entre souhaits pour leur structure et réflexion plus globale :
les contenus en ligne et la formation au cœur des pistes de réflexion
des bibliothécaires pour développer la relation à distance***

Parmi les bibliothécaires interrogés, 23 déclarent souhaiter ou avoir souhaité le développement de nouveaux services à distance dans leurs structures. Parmi les 23 réponses positives, 19 bibliothécaires détaillent dans un champ textuel qui leur est proposé les nouveaux services en question qu'ils imaginent pour leur bibliothèque. Une réponse ressort particulièrement face aux autres, à savoir la mise à disposition de contenus qu'évoquent pratiquement la moitié des répondants (9 exactement). Plusieurs réponses évoquent précisément le service de prêt numérique en bibliothèque.

Les autres réponses évoquées sont :

- Le portage à domicile (3 occurrences)
- La valorisation des collections (3 occurrences)
- Le développement d'animations en ligne (3 occurrences)
- Le développement de la présence sur les réseaux sociaux (2 occurrences)
- Le développement d'un service de question-réponse (1 occurrence)
- Le développement d'une d'un tchat en direct ou messagerie instantanée (1 occurrence)
- Le développement des contacts par SMS avec la bibliothèque (1 occurrence)
- La diversification des moyens d'accès à distance aux services existant (1 occurrence)

De manière plus globale, les bibliothécaires ont été interrogés pour savoir comment il serait possible, d'après eux, de créer davantage de relation sur le numérique avec les usagers. Sur les 37 bibliothécaires ayant rédigé une réponse, 8 ont indiqué en guise de réponse que ce n'était pas souhaitable, ou pas prioritaire à leurs yeux, et deux ont indiqué ne pas avoir d'idée, venant redonner un écho à la frilosité précédemment évoquée. Plusieurs pistes ont toutefois été évoquées par les bibliothécaires. La première réponse recueillie en termes d'occurrences, est l'enjeu autour de la formation et de l'accompagnement des usagers sur les outils numériques, citée par 10 bibliothécaires. Cette réponse peut être liée à celle de proposer des supports adaptés et faciles d'utilisation, évoquée par 3 bibliothécaires. La deuxième réponse qui revient le plus souvent est celle où les bibliothécaires déclarent qu'il faut proposer des contenus nouveaux et/ou plus nombreux. Cet enjeu est cité par 8 bibliothécaires et est suivi par la réponse concernant un besoin d'une présence accrue sur les réseaux sociaux (7 occurrences). L'évocation de besoin de moyen plus important arrive en 5^{ème} position en termes de nombre d'occurrences, le problème étant évoqué par 6 bibliothécaires.

D'autres solutions sont citées de manière plus ponctuelle :

- Mieux cibler les publics (3 occurrences)

- Diversifier les supports et les outils via lesquels la bibliothèque est présente (2 occurrences)
- Une communication accrue (2 occurrences)
- La nécessité que l'équipe soit mieux formée (2 occurrences)
- Renforcer la présence humaine en distanciel, être facilement joignable même à distance (2 occurrences)
- La mutualisation des moyens (1 occurrence)
- Mieux connaître les pratiques des publics (1 occurrence)
- Être prescripteur de contenu (1 occurrence)

On remarque ainsi que pour les bibliothécaires répondants, la question du développement des contenus proposés en ligne semble revêtir une importance réelle dans les questions de relation en distanciel. Le développement des contenus en ligne était déjà cité dans la précédente question sur les services à développer. Bien que ces deux questions soient séparées par plusieurs autres, on peut évoquer le risque que les réponses de l'une aient influé sur les réponses de l'autre. On peut toutefois faire la remarque que cette question des contenus en ligne et celle de la formation des usagers aux outils du numériques qui sont les deux solutions les plus citées par les bibliothécaires répondants sont des thématiques traitées depuis de nombreuses années en bibliothèque et ayant largement infusé. Le fait que les réponses des bibliothécaires restent concentrées sur ces enjeux est sans doute un indicateur que ces derniers, bien qu'étant très présents dans la littérature et la pensée professionnelle, représentent encore une innovation à mettre en place pour beaucoup de bibliothèques qui peuvent souffrir de leur petite taille et/ou d'un manque de moyens alloués au numérique dont il a été question tout au long de notre réflexion.

Cette deuxième partie nous aura permis de dresser un état des lieux de la situation en bibliothèque concernant la question de la relation bibliothèque-usager en distanciel.

Notre enquête aura permis de pointer que la question de la relation bibliothèque-usagers en distanciel est une relation qui se construit en très grande partie sur le numérique, tant dans la réalité des pratiques que dans la considération qu'en ont les bibliothécaires. La crise Covid a permis aux bibliothécaires de se consacrer au développement de nouveaux services à distance, mais également de constater des insuffisances, vis-à-vis du numérique principalement. En effet, les plateformes utilisées par les bibliothèques sont peu diversifiées, et le manque de temps et de formation des agents ne permettent pas un développement accru des services. En résulte le fait que certaines solutions, identifiées depuis de nombreuses années dans les écrits professionnels, en sont encore au stade d'innovation ayant du mal à s'installer dans les structures de taille modeste.

Les bibliothécaires de notre enquête ont une vision très développée de la question de la relation à l'utilisateur et identifient deux éléments, clés à leurs yeux : la proximité et l'importance d'avoir un interlocuteur direct. Ces derniers ont toutefois plus de mal à imaginer la relation dans un contexte distanciel en dehors d'un cadre purement numérique. Cela explique sans doute la frilosité d'une partie des bibliothécaires à développer des solutions en distanciel, dans la mesure où le cloisonnement entre numérique et réel, bien que non-existant, est encore ancré dans une grande partie des esprits. De fait, le distanciel peut paraître difficile à mettre en

place sans impacter négativement le fonctionnement en présentiel de la bibliothèque, parfois du fait d'un manque de moyens. Cette question du manque de moyens, tant en termes financiers, qu'humains ou de formation est en effet un frein fortement pointé par les bibliothécaires.

Forts de ces observations et des concepts développés en première partie, nous allons à présent nous tenter de proposer des pistes de réflexion afin de permettre le développement de la relation bibliothèque-usagers en distanciel. Nous essaierons de pointer des solutions, au regard des possibilités et des freins constatés dans notre enquête et dans le cadre de nos observations au sein du milieu des bibliothèques.

PARTIE 3 - QUELLES PERSPECTIVES POUR UNE HYBRIDATION PRESENTIEL-DISTANCIEL REUSSIE ?

Au sein de la première salve de réponse obtenues dans le cadre du premier envoi de notre enquête, dont les réponses n'ont pas pu être incluses dans notre analyse du fait des problèmes de remplissage du questionnaire, les commentaires d'une bibliothécaire⁸⁵ aux questions 27 et 28 que nous avons consulté nous ont particulièrement marqué par leur virulence :

Mais !!!! y a pas que le numérique dans le vie . y a aussi les "vraies relations " humaines

J'suis dégouttée par ce questionnaire : le relationnel à l'usager est réduit à de la distance.

On pourrait supposer que cette bibliothécaire n'a pas saisi le contexte de cette enquête s'intéressant uniquement au distanciel sans remettre en cause les relations en présentiel, ce malgré la présence d'un préambule explicatif en début de questionnaire. Toutefois, le fait que de nombreuses réponses aient exprimé, avec plus de mesure, les mêmes craintes que cette personne doit nous interroger. Une partie des bibliothécaires est-elle réfractaire aux questions du distanciel et plus particulièrement du numérique, ce alors que ces derniers font déjà partie intégrante des pratiques des bibliothèques ? L'explication est certainement plus nuancée, et on peut imaginer que cette frilosité envers le distanciel illustre avant tout une crainte qu'on oublie de la relation, avant d'être en distanciel, se construit par la présence dans le lieu bibliothèque.

Cette crainte des bibliothèques nous amène à partager la une réponse d'un des répondants de notre enquête que nous trouvons particulièrement pertinente. Celui-ci appelle à ne pas opposer « le numérique et l'humain : passer par le numérique, cela ne veut pas dire laisser l'usager seul face à son ordinateur, bien au contraire. Cela demande de multiplier les interfaces et les modalités d'accès à une aide humaine. ».⁸⁶ Il nous semble en effet pertinent de supposer que cette frilosité importante des bibliothécaires vienne du fait que beaucoup opposent encore aujourd'hui virtuel et réel. Or cette distinction n'est pas forcément pertinente, la personne derrière un écran étant une personne bien réelle.

Ces réponses nous incitent à faire émerger une dernière notion qui pourrait être la leçon que porte cette étude : l'hybridation présentiel-distanciel. La démarche dans laquelle nous avons réalisé cette recherche ne cherchait pas à opposer ces deux notions, mais au contraire d'étudier en quoi le développement d'une relation en distanciel pouvait apporter une plus-value à la relation déjà existante entre la bibliothèque et ses usagers. Les réponses des bibliothécaires à notre enquête font ressortir cet enjeu avec encore plus de vigueur.

Une autre bibliothécaire répondante pointe des limites au développement de la relation sur le numérique : « Nous doutons de ce que cela apporte à la médiathèque en termes de publicité et encore moins d'enrichissement de la relation à l'usager (peu

⁸⁵ Nous nous permettons de sortir d'un emploi du neutre et de féminiser l'évocation de cette personne, celle-ci ayant accordé au féminin les réponses la concernant.

⁸⁶ Questionnaire : Répondant 10, Question 27

de participatif.) ».⁸⁷ Il est vrai qu'à ce jour les solutions développées font peu de place à l'interaction et au participatif qui sont pourtant des enjeux de la relation que nous avons identifiés. Au contraire de ce commentaire, nous considérons qu'il nous appartient, à nous bibliothécaire, de faire preuve d'imagination afin de développer des solutions de distanciel différentes en ayant conscience des leviers qui sous-tendent la relation pour nous permettre de développer celle-ci de manière différente et complémentaire avec les solutions déjà existantes.

A ce titre, nous souhaitons à présent ouvrir notre recherche en proposant des premières pistes de réflexion aux bibliothécaires afin d'amorcer un travail de développement sur cette question de la relation en distanciel. Nous les diviserons en une série de trois suggestions : l'humanisation du distanciel, la multiplication des supports alliée à la diversification des usages, et la régularité du distanciel sur le temps long.

ASSURER UNE REGULARITE DU DISTANCIEL SUR LE TEMPS LONG

1/ Une question de fiabilité et d'image

Nous avons développé dans la partie 1, la notion de fiabilité, nécessaire au développement de la confiance. Nous avons également évoqué que la confiance se construit sur le temps long. Que ce soit un service à l'utilisateur, une création de contenu en ligne, ou tout autre service ; il paraît indispensable que ces outils aient une vraie régularité dans leur exécution afin de leur permettre de prendre toute leur efficacité. Cette régularité doit se faire sur le temps long afin de permettre à la fois de gagner la confiance de l'utilisateur et de le fidéliser à ces nouvelles pratiques. Prenons divers exemples de services basés sur les réponses reçues dans le cadre de notre enquête :

Tout d'abord, la publication de contenus (sur les réseaux sociaux notamment). La logique de fonctionnement de ces plateformes est relativement connue : la visibilité et les *followers* s'acquièrent avec un rythme important et régulier de publication. C'est ce qu'ont montré Audouard, Rimaud et Wiart⁸⁸ au travers de l'utilisation de la plateforme Twitter par certaines bibliothèques. Plusieurs bibliothécaires ont évoqué dans notre enquête la création de contenus de type lectures en vidéo, ou conseil de lecture filmé (*booktubes*). En adoptant une publication régulière de ces contenus (par exemple : une fois par semaine, tous les jeudis à 18h), il est possible de créer une logique de rendez-vous avec l'utilisateur, propice à la création d'habitudes qui viennent s'ancrer dans le quotidien, créateur à la fois de fiabilité et de proximité.

Un autre exemple intéressant est celui de cette bibliothèque utilisant le réseau social Discord où elle a constitué un groupe de jeunes volontaires chargés de relayer les infos de la bibliothèque à leur réseau et leur entourage. Cette utilisation du réseau social n'est ni plus ni moins que le pendant numérique du bouche à oreilles ; phénomène millénaire et bien connu, mais qui a besoin de temps long pour prendre toute son efficacité, afin que les réseaux d'information et de communication se constituent.

⁸⁷ Questionnaire : Répondant 12, Question 28

⁸⁸ AUDOUARD, Marie-Françoise ; RIMAUD, Mathilde ; et WIART, Louis. *op. cit.*

Enfin, cette réalité peut également s'appliquer dans le cadre de services en dehors du numérique : le portage à domicile peut porter une image de fiabilité en proposant un délai de traitement maximum des demandes et des livraisons à calendrier fixe ; les réponses aux demandes par mails et téléphone peuvent être soumises à un engagement de la bibliothèque en termes de délais maximal de traitement, etc... L'ensemble de ces éléments rejoignent la promesse et les engagements d'efficacité promus par le programme ServicesPublics+ que nous avons déjà évoqué à plusieurs reprises et auquel les bibliothèques peuvent prendre part.

L'importance de ces divers éléments cités l'est essentiellement au regard de l'image de la bibliothèque. En effet, les exemples que nous avons cités sont des facteurs facilement observables et calculables pour les usagers ; ce sont au travers d'eux que les usagers vont fonder leur perception première de la bibliothèque. Il est donc primordial de soigner cette première impression afin d'être capable de construire avec eux une relation plus aboutie.

Le problème se pose toutefois des moyens à allouer pour garantir cette régularité. Les bibliothèques se trouvent souvent dans des situations de tension en termes de moyen. Une augmentation de ces derniers semble, dans ce cas-là, délicate, et la question du distanciel peut ne pas avoir la priorité quand certains services sont en tension très forte. Toutefois, il est possible de trouver des solutions afin de mettre en place certaines actions en limitant les coûts. En ce sens, la coopération et la mutualisation des moyens peuvent être des solutions pertinentes.

2/ Coopération et mutualisation, des solutions connues à pérenniser

La question de la collaboration dans le monde des bibliothèques a été récemment l'objet de recherches de la part de Mona Oiry dans le cadre de son mémoire DCB.⁸⁹ Oiry montre dans son mémoire que la pandémie de Covid a renforcé cette caractéristique très présente de la coopération entre les différents acteurs du monde des bibliothèques, ayant facilité l'adaptation de ces dernières à la situation de crise, tout en nuancant que la coopération n'a fonctionné qu'en étant associée à d'autres facteurs, tels que les dispositifs de gestion de crise mis en place et l'organisation des équipes et des compétences en interne.

La mutualisation existe en effet déjà à l'échelon local, où les bibliothèques se regroupent en réseau et mettent en commun leurs SIGB (réduisant ainsi le temps de catalogage des documents), leurs agendas (permettant un meilleur rayonnement), et parfois même leurs collections (via les cartes uniques et les systèmes de navette). On peut également parler du service de questions-réponse Eurekoi qui regroupe 600 bibliothécaires⁹⁰ pour répondre aux questions des internautes. Les services de contenu pour lesquels les bibliothèques souscrivent des abonnements (comme le prêt numérique en bibliothèque (PNB), ou divers services de kiosque numérique et autres contenus en ligne) peuvent aussi entrer d'une certaine manière dans cette catégorie.

⁸⁹ OIRY, Mona. *op. cit.* p.83

⁹⁰ Chiffre déclaré en page d'accueil du site internet. Voir : Accueil | Eurêkoi Complice de votre curiosité. *Eurêkoi* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible sur : <https://www.eurekoi.org/>

Cette idée de la mutualisation vient à l'encontre des logiques de proximité que nous avons pu évoquer précédemment. Toutefois, sur des services qui ne demandent pas de forte interaction avec les usagers, cette mutualisation peut être pertinente afin de réorienter la charge de travail sur d'autres tâches de distanciel qui sont plus nécessiteuses de moyens humains. La question des moyens humains sera par ailleurs au cœur de la seconde suggestion que nous allons à présent développer : celle de l'humanisation du distanciel.

HUMANISER LE DISTANCIEL

1/ Humaniser pour créer de la proximité

Nous avons évoqué le fait qu'il ne faut pas opposer le numérique et l'humain. Cela s'applique au distanciel en général. De nombreux bibliothécaires ont indiqué l'importance que revêtait le contact humain pour leurs usagers. Ce contact permet de développer une forme de proximité, davantage affective que géographique, faisant écho à la pensée de Raphaële Gilbert que nous avons évoqué et qui, dans son mémoire,⁹¹ évoquait la possibilité de créer sur le numérique une proximité autre que géographique.

Cette notion d'humanisation peut se voir de diverses manières : le fait de pouvoir bénéficier d'un contact direct avec un ou une bibliothécaire, l'incarnation humaine de la bibliothèque au travers de ses agents (que nous avons déjà eu l'occasion d'évoquer) par exemple. Ces derniers sont en effet des personnes reconnues au sein de leurs établissements et contribuent, de fait, à l'identité de l'établissement, comme nous l'ont indiqué plusieurs bibliothécaires. Cette affirmation est encore plus vraie sur les petites structures où le faible nombre d'agents contribue à cette identification. Travailler à l'humanisation des services à distance est également possible pour ceux ne demandant pas de contact direct avec l'utilisateur : on peut ainsi évoquer la personnalisation du numérique afin de moins donner l'impression à l'utilisateur d'être un numéro.

Il convient ainsi dans les solutions que nous souhaitons développer de prendre en considération ce paramètre. Nous avons donné, en partie 1 des exemples d'incarnation de la bibliothèque par ses bibliothécaires au travers du compte TikTok @leslecturesdechamallow ou de l'émission de radio "Chuuut !" des bibliothécaires de Valence Romans Agglo. Un autre exemple pour humaniser le distanciel, peu coûteux en termes de moyens à mettre en place, serait la mise en œuvre d'une personnalisation des mails groupés et mails automatiques. En effet, aujourd'hui des solutions techniques existent pour permettre l'envoi de mail s'adressant directement à l'utilisateur par son prénom, personnalisation minime mais démontrant d'un premier effort de proximité via le web.

Ainsi de nombreuses solutions peuvent être mises en place, certaines à moindre coût. Toutefois, l'incarnation du distanciel nécessite obligatoirement un investissement humain important. De fait, il est important de revenir sur la question des moyens dans le cadre de cette humanisation de la relation à distance.

⁹¹ GILBERT, Raphaële. *op. cit.*

2/ Des besoins concrets de moyens pour une vraie politique de distanciel

Dans notre enquête, nous avons pu constater un certain nombre de bibliothécaires plaçant pour davantage de moyens afin d'investir davantage ces enjeux du distanciel. Les missions des bibliothécaires sont en effet nombreuses, et ces questions de distanciel ont parfois tendance à passer au second plan. Certains bibliothécaires, pour pouvoir développer certains aspects de leurs services à distance tels que les réseaux sociaux, décident d'y consacrer du temps en dehors de leurs horaires de travail. C'est par exemple le cas de @leslecturesdechamallow dont nous avons parlé précédemment : Magali Vonesch et Charlène Rodrigues, les deux bibliothécaires qui composent le duo, déclarent réaliser l'ensemble de leurs vidéos (dont l'écriture et le tournage sont très chronophage) sur leur temps personnel.⁹² Cette réalité plaide en faveur d'un réel déploiement de moyens humains des bibliothèques, dans le cas où celles-ci souhaiteraient concrètement développer les dispositifs en distanciel de leur structure. Notre suggestion en faveur d'une humanisation accrue de ces services distanciels vient également appuyer en ce sens. En effet, si l'on souhaite que le distanciel soit incarné par des personnes reconnues au sein de la bibliothèque, cela implique que celles-ci puissent s'y consacrer activement, ce afin de permettre la régularité sur le long terme qui faisait également partie de nos précédentes suggestions. Par ailleurs, il est à noter qu'un certain nombre de bibliothèques n'ont pas la main sur leur présence numérique, pourtant essentielle dans la construction d'un contexte en distanciel. Cette réalité, mesurée dans notre étude, et à une échelle plus grande par celle de Vãn Ta-Minh,⁹³ vient aussi nous questionner sur l'importance pour les bibliothèques de pouvoir prendre ou reprendre la main sur ces outils ; cette problématique nécessitant, elle aussi, de questionner les moyens humains alloués au développement et la gestion du numérique.

Cette question des moyens semble antinomique avec celle de la mutualisation que nous évoquions précédemment. Celles-ci peuvent toutefois être complémentaires : on peut imaginer la perspective d'une hybridation présentiel-distanciel pour assurer cette proximité ; le bibliothécaire devenant ainsi le relais local d'un service mutualisé à distance. Dans une perspective comme celle-là, le besoin humain peut être réduit à une seule personne qui a pour mission d'accompagner les usagers sur un service développé par une seule équipe pour l'ensemble d'un territoire donné. On peut par exemple citer la médiathèque de l'association Valentin Haüy.⁹⁴ Cette dernière, spécialisée dans les collections à destination des personnes en difficulté avec la lecture du fait d'un handicap (visuel, moteur, ou cognitif), propose de multiples services accessibles en distanciel (en ligne, ou par envoi postal notamment). La médiathèque de l'association est basée à Paris, mais se repose sur les différentes antennes locales de l'association, ainsi que sur les bibliothèques de lecture publique sur le territoire afin d'assurer sa diffusion

⁹² PANCHOUT, Pierre. Elues bibliothécaires de l'année, ces deux Varoises donnent envie de lire aux enfants sur YouTube et TikTok. *Var-Matin* [en ligne]. 9 novembre 2021 [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.varmatin.com/vie-locale/elues-bibliothe-caires-de-lannee-ces-deux-varoises-donnent-envie-de-lire-aux-enfants-sur-youtube-et-tiktok-726084>

⁹³ TA-MINH, Vãn. *op. cit.* p.87

⁹⁴ La médiathèque. *Association Valentin Haüy* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.avh.asso.fr/fr/mediatheque>

et de proposer un accompagnement plus local aux personnes qui en auraient le besoin.

La question de l'humanisation, qui a de l'intérêt à passer par les bibliothécaires, doit également se faire au regard de l'usage et de ses pratiques. Dans ce cadre, la question de la diversification des supports et de leur usage afin de toucher un maximum de public est une thématique importante à soulever. C'est pourquoi nous allons à présent nous y intéresser.

MULTIPLIER LES SUPPORTS, DIVERSIFIER LES USAGES

1/ S'adapter aux usagers, où qu'ils soient

Cette piste de travail vise avant tout à permettre aux bibliothèques de toucher un maximum de public. En effet, les usagers ne sont pas tous à l'aise avec l'ensemble des outils qui permettent le distanciel. Certains outils sont privilégiés par certains quand ils peuvent être une réelle source d'insécurité pour d'autres. La multiplication des supports sur lesquels on souhaite développer la relation en distanciel peut ainsi permettre d'offrir cette possibilité à un nombre plus important d'utilisateurs de la bibliothèque qui seront plus enclins à se saisir d'outils qui leur conviennent. On rejoint ici l'idée de Raphaële Gilbert⁹⁵ qui évoque des niveaux de personnalisation variable, la multiplication des supports rentrant dans la case des services spécialisés (destiné à un public présentant des caractéristiques communes)⁹⁶. Cette multiplication des supports, sur les réseaux sociaux notamment, est encore peu existante en bibliothèque comme nous avons pu le mesurer. Elle est toutefois une réalité pour certains bibliothécaires qui se sont personnellement saisis de ces outils, devenant de véritables influenceurs du livre sur YouTube, Instagram ou encore TikTok.⁹⁷

Par ailleurs, chaque support a son propre usage. Cela est vrai également sur le numérique, notamment sur la question des réseaux sociaux. Diversifier les usages et proposer des solutions ou des contenus adaptés à chaque support, mais également adaptés au public utilisant ces supports, c'est mettre un maximum d'atouts du côté des bibliothèques pour garantir l'efficacité de ces dispositifs dans le développement de la relation à distance. On peut à ce titre citer l'exemple des médiathèques de Valence Romans Agglo, qui depuis la crise Covid expérimentent l'utilisation de la plateforme Twitch. Ce contenu à distance vient s'ajouter à ceux déjà existant comme "Chuuut" l'émission de radio que nous avons déjà évoquée. Alors que les contenus de cette dernière semblent davantage cibler une catégorie d'adultes actifs et amateurs de culture sous diverses formes, le contenu de la plateforme Twitch est davantage ciblé autour de l'univers manga (interview de mangaka, présentation du prix mangavore décerné au manga préféré des lecteurs de 11 à 18 ans...), cet univers étant très prisé des utilisateurs de la plateforme.

⁹⁵ GILBERT, Raphaële. *op. cit.* p.35

⁹⁶ voir Tableau 1

⁹⁷ GUYOMARD, Fanny. Sur Tik Tok, Insta... les bibliothécaires deviennent influenceurs. *Livre Hebdo* [en ligne]. 10 mai 2021. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.livreshebdo.fr/article/sur-tik-tok-insta-les-bibliothecaires-deviennent-influenceurs>

Nous n'avons pas de chiffres précis concernant les initiatives citées précédemment. Toutefois, les réseaux sociaux au service de la promotion de la bibliothèque peuvent parfois amener à un vrai effet d'engouement. C'est par exemple le cas de certains établissements à l'architecture remarquable qui attirent certains internautes à la recherche de photos originales. C'est l'expérience qu'a connu le Cabinet Royal Portugais de Lecture, devenu un phénomène des réseaux Instagram et TikTok. Cet exemple à toutefois de quoi interroger : dans ce cas précis, la publicité de la bibliothèque la sert-elle ou la dessert-elle ? La bibliothèque est-elle en mesure de porter ses missions auprès de ce nouveau public ? De fait, il nous semble important d'apporter de la nuance à l'utilisation des réseaux sociaux que nous avons évoquée jusqu'alors, en évoquant la question de l'attention et des techniques d'alerte et de capture de l'attention.

2/ La notion d'attention : alliée ou menace pour une relation en distanciel ?

Alors que nous évoquons les différents outils et possibilités pour permettre à la bibliothèque de développer une relation à distance, il paraît important de développer les risques et les enjeux liés à l'utilisation de plateformes qui, pour un certain nombre d'entre elles, fondent leur modèle économique sur la revente des données personnelles des usagers en utilisant des techniques de capture de l'attention. Ces problématiques de ce que l'on appelle l'économie de l'attention ont été étudiées dans le contexte des bibliothèques dans le cadre d'un mémoire de Vàn Ta-Minh⁹⁸, étudiante DCB de l'Enssib en 2021, auquel nous souhaitons donner un écho dans le cadre de notre recherche.

Dans sa définition générale, l'attention est l'action de tourner son esprit vers quelqu'un ou quelque chose dont on attend une information.⁹⁹

Les formes que peut prendre cette attention sont multiples : selon Philippe Lachaux,¹⁰⁰ directeur de recherche Inserm au centre de neurosciences de Lyon, elle peut être à la fois Un mécanisme automatique, une action volontaire, ou un phénomène cognitif basé sur le circuit de la récompense, en fonction du contexte et de la situation. Le sociologue Dominique Boullier¹⁰¹ propose 2 axes pour le définir : l'alerte/fidélisation en fonction de si la tension est rapide et volatile où se construit de manière plus stable sur la durée ; et immersion/projection en fonction du positionnement (à l'intérieur de l'objet intentionnel pour favoriser son appropriation ou en retrait pour favoriser un point de vue global et la prise de recul).

Le professeur de littérature Yves Citton se place du point de vue du citoyen et propose 3 types d'attention permettant son inclusion dans le paysage social : l'attention collective (la mode, le buzz, etc.) ; l'attention conjointe (apprendre en s'appuyant sur l'attention des autres, comme l'enfant avec ses parents ou l'élève avec l'enseignant) ; et l'attention individuante (propre à chacun et qui permet de se construire en tant qu'individu). On retrouve dans la logique de Yves Citton une

⁹⁸ TA-MINH. *op. cit.*

⁹⁹ *Ibid.* p.11

¹⁰⁰ LACHAUX, Jean-Philippe. L'économie cérébrale de l'attention. Dans : CITTON, Yves (dir.) *L'économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* Sous la Paris : La Découverte, 2014, p. 109-120. Dans TA-MINH. *op. cit.* p.13

¹⁰¹ BOULLIER, Dominique. Médiologie des régimes d'attention. Dans : CITTON, Yves (dir.) *L'économie de l'attention : nouvel horizon du capitalisme ?* Paris : La Découverte, 2014, p. 94 Dans TA-MINH. *op. cit.* p.15

logique proche de la pensée deweyenne sur l'*empowerment* des individus que nous avons brièvement évoqué à la partie 1.

Ces 3 auteurs cités par Van Ta-Minh dans son mémoire DCB¹⁰² lui permette, sur la base de ces trois conceptions de l'attention, de proposer une synthèse de la notion d'attention applicable dans le cadre des bibliothèques.

D'une part, Van Ta-Minh propose trois types d'attention de la part des usagers en bibliothèque¹⁰³ :

- l'attention volontaire : l'utilisateur souhaite se concentrer sur un objet en particulier (travail, lecture...) et souhaite un endroit propice à cette concentration ;
- l'attention flottante : l'utilisateur se laisse porter par le contexte au gré des découvertes. On retrouve ici la notion de sérendipité (faire une découverte sans l'avoir cherché) ;
- l'alerte : l'utilisateur voit son attention captée par la bibliothèque (par différentes techniques issues de l'*advocacy* ou du marketing).

D'autre part, elle fait le parallèle avec les trois processus attentionnels proposés par Yves Citton pour identifier le rôle de la bibliothèque dans la construction de ces processus¹⁰⁴ :

- attention collective : la bibliothèque met à disposition des collections ayant pour but d'attirer le lecteur sur un sujet, une œuvre, un auteur... en particulier ;
- attention conjointe : la bibliothèque met en relation l'utilisateur et son besoin avec la documentation adéquate (travail de médiation) ;
- attention individuante : la bibliothèque met en relation l'utilisateur avec la documentation qui lui permet de rentrer dans un processus d'individuation.

La notion d'attention telle qu'elle est décrite par Ta-Minh, en venant questionner le rapport des bibliothèques aux enjeux de l'attention (notamment les problématiques de la capture de l'attention par certaines plateformes telles que les réseaux sociaux) contribue à porter une réflexion sur le contexte de la relation entre la bibliothèque et ses usagers. On y retrouve en partie la notion de perception mutuelle que nous avons développé : dans les deux cas, de l'attention comme de la relation, il est recherché la manière dont la bibliothèque prend en compte l'utilisateur, et comment ce dernier considère la bibliothèque.

Une autre notion importante développée par Van Ta-Minh dans la conclusion de son mémoire¹⁰⁵ est le rôle que possède la bibliothèque à porter une pratique éthique de cette notion d'attention. La bibliothèque est à la fois constructrice d'attention mais soumise dans le même temps à des mécanismes d'attention collectives auxquels il lui faut savoir s'adapter. Ce sont ces problématiques dont nous souhaitons nous faire l'écho alors que nous avons évoqué dans le cadre de notre étude les possibilités de développement de nouvelles formes de présence en distanciel, sur les réseaux sociaux notamment.

¹⁰² TA-MINH. *op. cit.*

¹⁰³ *Ibid.* p.42

¹⁰⁴ *Ibid.* p.41

¹⁰⁵ *Ibid.* p.77

Dans cette dernière partie, nous avons tenté au travers de trois pistes de réflexions différentes, de proposer des leviers d'action pour les bibliothèques afin d'amorcer le développement de la relation à distance avec leurs usagers. Il n'est pas ici question de proposer une recette universelle et réutilisable en l'état par l'ensemble des bibliothèques. Toutefois, chaque bibliothèque, en fonction de sa situation propre, est en mesure de trouver dans les questions de régularité, de coopération, d'humanisation, d'augmentation des moyens, de diversification des supports et des usages de ces derniers et de l'attention, des éléments pouvant permettre d'entamer un travail de développement de la relation à distance avec les usagers au niveau de la structure. La bibliothèque ne doit pas hésiter à s'appuyer sur l'ensemble de ses forces vives : les bibliothécaires étant déjà promoteurs de solutions et d'idées pour permettre de développer la relation à distance.

CONCLUSION

La relation bibliothèque-usagers telle que nous l'avons décrite correspond à l'ensemble des liens existants entre la bibliothèque et ses usagers. Ces liens sont sous-tendus par des mécanismes psychosociaux. Ainsi, le contexte de la relation et la perception qu'ont la bibliothèque et l'utilisateur l'un de l'autre influent sur cette relation. Nous avons vu que la bibliothèque peut agir sur certains éléments de contexte afin d'agir sur la perception de l'utilisateur et lui permettre de se sentir en confiance et comme appartenant à la communauté « bibliothèque ». La bibliothèque est également en mesure d'agir dans un contexte distancié afin de développer cette relation.

Notre enquête sur les formes de la relation bibliothèque-usagers en distancié a montré que les bibliothèques développaient des solutions et des idées afin d'assurer un lien à distance avec leurs usagers. Toutefois, celles-ci se retrouvent souvent freinées par un manque de temps ou de moyens, et préfèrent alors concentrer leurs efforts sur le présentiel qui reste leur priorité. À ce titre, la crise Covid a été à la fois l'occasion pour les bibliothèques de développer de nouvelles solutions, mais également de pointer les freins persistants pour le développement au développement du distancié et de la relation par ce prisme.

Au travers des différentes pistes de travail proposées aux bibliothécaires pour développer la relation avec leurs usagers dans un contexte distancié, notre objectif était avant tout de plaider pour une non-opposition du présentiel et du distancié : la question de la relation permettant de proposer un continuum entre ces deux sphères qui ne se distinguent que par la géographie.

Ainsi, avec la question de la relation, en considérant le distancié comme le prolongement de l'expérience de l'utilisateur entre les murs de la bibliothèque et non plus comme un service cloisonné, la bibliothèque peut ainsi construire avec l'utilisateur des liens qui ne s'arrêtent pas aux portes de la bibliothèque, mais qui peuvent se construire à tout moment : la relation n'étant plus seulement le lien gardé à distance pendant les confinements de la crise Covid entre la bibliothèque et ses usagers, ni uniquement les interactions développées lorsque l'utilisateur se déplace dans la structure, mais bien la somme de ces deux éléments. On peut imaginer que ce lien persistant avec l'utilisateur puisse contribuer à sa fidélisation dans le temps et l'inciter à participer davantage à la vie de la bibliothèque.

Ce mémoire ne propose qu'un premier aperçu de la question de la relation bibliothèque-usagers dans un contexte distancié, identifiant les mécanismes qui la sous-tendent et analysant le contexte actuel des bibliothèques. L'étude des différentes pistes pour développer cette relation ainsi que l'évolution de cette question dans le temps sont tous en mesure de faire l'objet de recherches approfondies que nous laisserons le soin à d'autres études de développer dans les années à venir.

SOURCES

Direction Interministérielle de la Transformation Publique. *Services publics + Nous nous engageons pour améliorer les services publics* [PDF]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : https://www.plus.transformation.gouv.fr/sites/default/files/ressource/20201021%20SP%2B%20Engagements%20d%C3%A9tail%C3%A9s_2.pdf

LOI n° 2021-1717 du 21 décembre 2021 relative aux bibliothèques et au développement de la lecture publique (1). *Légifrance - Le service public de la diffusion du droit* [en ligne]. 22 décembre 2021. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000044537514/2022-08-22/>

Ministère de la Culture. *Enquête flash : Covid-19 : quel impact sur les ressources numériques en bibliothèque territoriale ?* [PDF]. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/Livre-et-lecture/Actualites/Enquete-l-impact-de-la-crise-sanitaire-Covid-19-sur-l-offre-numerique-des-bibliotheques-des-bibliotheques-territoriales>

ORSENNA, Eric ; CORBIN, Noël. *Voyage au pays des bibliothèques : lire aujourd'hui, lire demain*. Paris : Stock, 2019.

BIBLIOGRAPHIE

Définition de la relation bibliothèque usager

Psychologie sociale

CHAPPUIS, Raymond. *La psychologie des relations humaines*. 9e édition. Paris : PUF, 2011.

DELOUVÉE, Sylvain. *Manuel visuel de psychologie sociale*. 2e édition. Paris : Dunod, 2018 [2010].

FISCHER, Gustave-Nicolas. *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. 4e édition. Paris : Dunod, 2010.

La relation et la considération de l'utilisateur en bibliothèque et dans les institutions publiques

CALENGE Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999.

GILBERT, Raphaële. *Services innovants en bibliothèque : construire de nouvelles relations avec les usagers*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2010.

JEANNOT, Gilles. *Les usagers du service public*. Paris : PUF, 1998.

ZASK, Joëlle. *Introduction à John Dewey*. Paris : Editions La Découverte, 2015.

Paramètres de la relation

Confiance, fiabilité et sécurité

CHOVET, Marion. *La protection de la vie privée des lecteurs par les bibliothécaires français*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2019.

LAUGROST, Frédérique. *De la labellisation Marianne à la certification ISO 9001 : mesure d'efficacité en bibliothèque universitaire*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2020.

MARZANO, Michela. *Le contrat de défiance*. Paris : Bernard Grasset, 2010.

MARZANO, Michela. Qu'est-ce que la confiance ? *Études* [en ligne], 2010, no.1 (Tome 412), p. 53-63. [Dernière consultation le 05/05/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-etudes-2010-1-page-53.htm>

Appropriation, proximité, appartenance, participation et personnalisation

ACCART, Jean-Philippe (dir.). *Personnaliser la bibliothèque : Construire une stratégie de marque et augmenter sa réputation* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2018. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <http://books.openedition.org/pressesenssib/11357>

BATS, Raphaëlle (dir.). *Construire des pratiques participatives en bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2015.

BATS, Raphaëlle. *De la participation à la mobilisation collective : la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique* [en ligne]. Thèse de doctorat en sociologie. Paris : Université Paris Diderot, 2019. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02465951>

BATS, Raphaëlle. *De la participation à la mobilisation collective : la bibliothèque à la recherche de sa vocation démocratique - Résumé de thèse* [PDF]. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.participation-et-democratie.fr/system/files/inline-files/r%C3%A9sum%C3%A9th%C3%A8se-RBats.pdf>

VESCHAMBRE, Vincent. La notion d'appropriation. *Norois* [en ligne]. 2005, (195), 115–116. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://journals.openedition.org/norois/589>

Distanciel et relation à distance

BOUJU, Périg. *Le télétravail : oui, mais pas trop ! Enjeux et limites du télétravail en bibliothèque universitaire et de recherche*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2021.

DUBEY, Gérard. *Le lien social à l'ère du virtuel* [en ligne]. Paris : PUF, 2001. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-lien-social-a-l-ere-du-virtuel--9782130519829.htm?contenu=sommaire>

LE BRIS, Sébastien. Le management de proximité à distance : Les facteurs clé de la réussite. Étude de cas auprès des cadres de pôle du secteur hospitalier. *Projectics / Proyética / Projectique* [en ligne], 2022, p. 205-229. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-projectique-2022-HS-page-205.htm>

RENIER Louis ; CARDONA Aurélie ; GOULET Frédéric *et al.* La proximité à distance Comment les *agri-youtubers* communiquent sur leurs pratiques, *Réseaux* [en ligne], 2022 no.231, p. 225-257. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-reseaux-2022-1-page-225.htm>

RUILLER Caroline ; DUMAS Marc ; CHEDOTEL Frédérique. Comment maintenir le sentiment de proximité à distance ? Le cas des équipes dispersées par le télétravail. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* [en ligne], 2017, n° 27, vol. 6, p. 3-28. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-rimhe-2017-3-page-3.htm?contenu=article>

Bibliothèques et Covid

Arabesques ; Bibliothèques en temps de pandémie Réinventer le lien avec les publics. *Arabesques*. no.101, avril-juin 2021.

Archimag. Covid-19 : Les bibliothèques confinées, et après ? *Archimag*. no.334-335, mai-juin 2020.

BERT-ERBOUL, Clément ; FAYET, Sylvie ; WIART, Louis. *À l'ombre des bibliothèques : Enquête sur les formes d'existence des bibliothèques en situation de fermeture sanitaire* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'Esssib, 2022. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://books.openedition.org/pressesenssib/16389>

Bibliothèques en temps de crise : le cas de l'épidémie de Covid-19 : Offrir des services ? Dans : *Accueil - Guides thématiques - LibGuides at École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques* [en ligne]. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://enssib.libguides.com/c.php?g=679447&p=4842901>

COSTE, Mylène. Pratiques culturelles et bibliothèque en temps de confinement, Quels changements dans les pratiques des usagers ? *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 11 mai 2022. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : https://bbf.enssib.fr/matieres-a-penser/pratiques-culturelles-et-bibliotheques-en-temps-de-confinement_70565

OIRY, Mona. *Les bibliothèques territoriales face aux bouleversements de la pandémie de Covid-19. La collaboration entre acteurs de la lecture publique, élément clé de leur adaptation ?* [en ligne]. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2022. [Dernière consultation le 22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/70659-les-bibliotheques-territoriales-face-aux-bouleversements-de-la-pandemie-de-covid-19-la-collaboration-entre-acteurs-de-la-lecture-publique-element-cle-de-leur-adaptation.pdf>

Numérique

Contexte numérique des bibliothèques

ACCART, Jean-Philippe. *La médiation à l'heure du numérique*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2016.

DESRICHARD, Yves. *Cinquante ans de numérique en bibliothèque*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2017.

DUJOL, Lionel ; MERCIER, Silvère. *La médiation numérique des savoirs* [en ligne]. Montréal : Editions Asted, 2017. [Dernière consultation le 17/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://mediation-numerique-des-savoirs.org/>

PIOT, Louise. *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. Villeurbanne : Enssib, 2019.

Réseaux sociaux, société numérique et économie de l'attention

AMAR, Muriel (dir.), MESGUICH, Véronique (dir.). *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2012.

AUDOUARD, Marie-Françoise ; RIMAUD, Mathilde ; et WIART, Louis. *Des tweets et des likes en bibliothèque : Enquête sur la présence de quatre bibliothèques de lecture publique sur les réseaux sociaux numériques* [en ligne]. Paris : Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2017. [Dernière consultation le

22/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://books-openedition-org.docelec.enssib.fr/bibpompidou/2073>

AUGIER, Marc. *La société numérique*. Paris : L'Harmattan, 2016.

BOULLIER, Dominique. *Sociologie du numérique*. Paris : Armand Colin, 2016.

CITTON, Yves. *L'économie de l'attention Nouvel horizon du capitalisme ?* Paris : La Découverte, 2014.

TA-MINH, Vân. *De l'économie à l'écologie de l'attention : perception et prise en compte du contexte numérique par les bibliothécaires français*. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2021.

WALLENHORST, Nathanaël ; THEVIOT, Anaïs ; et MELLOTT, Sandra. *Interconnectés ? numérique et convivialisme*. Lormont : Editions le Bord de l'eau, 2020.

Modèle de bibliothèque

Arabesques. Y a-t-il un bibliothécaire dans la salle ? Vers de nouvelles légitimités. *Arabesque*. no.97, avril-juin 2020.

BERTRAND, Anne-Marie (dir.). *Quel modèle de bibliothèque ?* Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2008.

SERVET, Mathilde. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude. Villeurbanne : Enssib, 2009. [Dernière consultation le 23/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu.pdf>

SERVET, Mathilde. Les bibliothèques troisième lieu : une nouvelle génération d'établissements culturels. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], 2010, n° 4, p. 57-63. [Dernière consultation le 04/08/2022]. Disponible à l'adresse : <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0057-001>

ANNEXES

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE ET COMPILATION DES RESULTATS OBTENUS.....	78
ANNEXE 2 : LISTE DES ETABLISSEMENTS FREQUENTES DURANT LA PERIODE D'OBSERVATION PARTICIPATIVE	96

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE ET COMPILATION DES RESULTATS OBTENUS

En préambule du questionnaire, les répondant pouvaient lire l'introduction suivante :

Ce questionnaire a pour but de récolter des données sur **la relation bibliothèque-usagers**, plus particulièrement **dans un contexte distanciel**. Il s'inscrit dans le cadre d'un mémoire pour la validation d'un master PBD de l'Essib.

Il s'adresse à tous les bibliothécaires quels que soient leur poste ou leur niveau de connaissance sur le sujet.

Ce questionnaire comprend **une vingtaine de questions, qui vous prendront entre 10 et 15 minutes.**

Ce questionnaire est anonyme, sentez-vous libre d'y répondre le plus librement possible !

Merci par avance pour vos réponses.

Les résultats sont présentés dans l'ordre dans lequel les questions ont été posées aux bibliothécaires. Pour les réponses aux questions ouvertes une légende accompagne la présentation des résultats : une étoile vide (★) indique que les réponses présentées sont une sélection des réponses au questionnaire ; une étoile pleine (★) indique que l'ensemble des réponses est recensé au sein de cette annexe. Le nombre précédent chacune des réponses aux questions ouvertes correspond au numéro d'identification unique de chaque répondant.

1. Dans quel type d'établissement travaillez-vous ?	
Bibliothèque de lecture publique	59
Bibliothèque universitaire / de recherche	0
Autre type de structure	1
2. Votre bibliothèque est implantée dans une commune de :	
moins de 10 000 habitants	12
10 000 à 50 000 habitants	32
50 000 à 100 000 habitants	10
plus de 100 000 habitants	6
3. Quel âge avez-vous ?	
entre 20 et 40 ans	12
entre 40 et 60 ans	41
plus de 60 ans	7
4. Vous travaillez en bibliothèque :	
Depuis moins de 5 ans	5
Depuis moins de 10 ans	5
Depuis plus de 10 ans	49
5. Quelle est votre catégorie d'emploi actuellement ?	
catégorie A	27
catégorie B	18

catégorie C	12
contractuel.le	2
Autre	1

--- Vos moyens de contact avec les usagers ---

6. Quels moyens de communication à distance utilisez-vous pour contacter vos usagers ?				
	Jamais / Non concerné	En de rares occasions	Assez régulièrement	Souvent / La plupart du temps
E-mail	0	1	18	41
Courrier papier	3	34	18	2
Appel téléphonique	0	22	31	6
SMS	50	4	5	1
Services de messagerie instantané	49	5	3	3

7. Par quels moyens de communication à distance vos usagers vous contactent-ils ?					
	Non, moyen inexistant	Non, ne l'utilisent pas	Oui, en de rares occasions	Oui, assez régulièrement	Oui, majoritairement
E-mail	0	0	8	27	24
Courrier papier	7	18	24	2	0
Appel téléphonique	0	1	2	25	32
SMS	52	6	1	1	0
Services de messagerie instantané	43	6	7	3	1
Autre(s) (merci de préciser)	22	1	0	1	0
Si vos usagers utilisent d'autres moyens de communication avec vos usagers, merci de les indiquer ici avec leur fréquence d'utilisation. ★					
« Contact du site web »					
« via le site internet : suggestion d'achat, adresse de contact pour diverses questions : prolongation de prêt, réservation d'animation, demande d'inscription.... »					

--- La présence en ligne de votre structure ---

8. Votre structure possède-t-elle un portail en ligne ?	
Oui	57

Non	3
9. Si oui, quels services sont proposés sur ce portail ?	
Catalogue en ligne	55
Agenda des événements	56
Service question/réponse	17
Blog	6
Forum	3
Contenu en ligne (presse, livres numériques, VOD, musique...)	32
Autoformation	38
Autre(s) (si oui, merci de préciser)	33
<i>Précisions autres services portail ★</i>	
« Réservation en ligne »	
« Prolongation des prêts en ligne »	
« Avis, coups de cœurs »	
« Pré-inscription »	
« PNB »	
« Info sur les services »	
« Suggestion d'achat »	
« vidéos coup de cœur filmées par les bibliothécaires »	
« Un conseil en ligne personnalisé (répondre à un questionnaire en ligne et ensuite recevoir un conseil de lecture/film/musique personnalisé en fonction des réponses) »	
10. Votre structure est-elle sur les réseaux sociaux ?	
Oui	53
Non	7
11. Si oui, sur quels réseaux sociaux votre structure se trouve-t-elle ?	
Facebook	52
Twitter	8
Instagram	23
YouTube	20
TikTok	3
Snapchat	1
Tumblr	3
Twitch	0
Discord	1
Autre(s) (si oui, merci de préciser)	1
Précision autres réseaux sociaux	
« Pinterest »	
12. Quels types de contenus publiez-vous sur ces réseaux ? (Merci de préciser le contenu pour chaque réseau si vous en avez un usage différencié) ★	
3 : « animations et action culturelle »	
4 : « les animations, des vidéos de projets tutoré, des nouveautés,... »	
5 : « publicité animations infos pratiques coups de coeur (y compris filmés) stories animations astuces numériques »	
6 : « Gérés par le service com de la mairie »	
8 : « Information sur les évènements, coup de cœur, passage video »	

9 : « <i>Info sur la programmation, conseils de lecture, devinettes, photographies rétrospectives</i> »
10 : « <i>Propositions de lecture en lien avec l'actualité culturelle, sélections thématiques, information sur des actions spécifiques en faveur de l'accès à l'écrit des publics en situation de handicap.</i> »
11 : « <i>Agenda, sélection</i> »
12 : « <i>actualité de la médiathèque ; recommandations documentaires ; retours sur...</i> »
13 : « <i>Pour Youtube, uniquement des vidéos coups de cœur et podcasts (premières pages de livres) Pour Facebook : vidéos coups de cœur, annonce d'animations, photos annonces et retours d'animations, affiches, infos pratiques, "coulisses"</i> »
14 : « <i>événements de la bib, retour sur animation, coups de cœur des bibliothécaires,, etc</i> »
15 : « <i>Nous mettons en ligne les événements qui vont se passer à la médiathèque ainsi que des "retour sur "</i> »
17 : « <i>animations de la structure coups de cœur des bibliothécaires</i> »
18 : « <i>Coup de cœur, vidéos de présentation collègues, événements..</i> »
19 : « <i>Portail : Zoom sur l'agenda, catalogue en ligne, carrousel de nouveautés, sélections de documents Facebook : Rappels agenda événementiel, publications d'ambiance, coups de cœur</i> »
21 : « <i>Événements d'action culturelle Coups de cœur</i> »
24 : « <i>Page d'infos, annonces, retour sur actions, interviews d'auteurs, entretien d'usagers valorisation de documents, etc.</i> »
25 : « <i>Action culturelle : Annonces et retours d'événements</i> »
27 : « <i>Animations à venir Mise en avant d'ouvrages, Nouveautés Changements d'horaires (fermetures exceptionnelles)</i> »
29 : « <i>information animation, retour sur événements</i> »
30 : « <i>facebook : événements à venir, coups de cœur instagram : photos de nos animations en stories, coups de cœur et valorisation de fonds en publication et reels.</i> »
31 : « <i>animation, coup de cœur, horaire d'ouverture</i> »
33 : « <i>Essentiellement sur nos animations et parfois sur es coups de coeur de livres</i> »
34 : « <i>Agenda des événements, photos des animations déroulées, coups de coeur livres/DVD/CD</i> »
36 : « <i>relai de l'agenda</i> »
38 : « <i>Tout est sur Facebook, animations prévues, infos divers et variées, horaires, spectacles.</i> »
40 : « <i>les coups de cœur les événements à venir les retours en photos d'événements les informations divers</i> »
41 : « <i>Agenda des animations et sur l'animation plus précisément, venue d'auteur, de classes, un conseil de lectures sous forme d'article ou de lien vers des vidéos youtube,</i>

<i>des informations pratiques sur les horaires d'ouverture, fermetures exceptionnelles, travaux. »</i>
<i>42 : « infos pratiques Annonce d'évènements bmL et retour Infos évènements partenaires (essentiellement autres services culturels) Relais informations évènements nationaux (la Nuit de la Lecture etc) »</i>
<i>43 : « FB : actualités, clin d'oeil, événements... Youtube : playlists musique »</i>
<i>44 : « Facebook / Instagram : relais de la programmation ; défis lancés au public ; des publications sur les coulisses de la médiathèque, des retours en image sur des évènements Tik tok : les coulisses de la médiathèque (usage récent encore en développement) Discord : relais de la programmation auprès d'un groupe de jeunes volontaires chargés de relayer les infos des structures culturelles à leur réseau. »</i>
<i>45 : « Informations sur la programmation culturelle de la bibliothèque. »</i>
<i>47 : « Animations et vidéos »</i>
<i>48 : « selection, animation, infos pratiques »</i>
<i>49 : « Informatif, agenda, coups de cœur, »</i>
<i>50 : « Actualités et évènements du réseau »</i>
<i>51 : « Facebook > événementiel + chronique coup de coeur + booktube Tumblr > chronique coup de coeur essentiellement Insta > actualités de la médiathèque, clin d'oeil divers, coup de coeur en photo »</i>
<i>52 : « infos, photos, vidéos »</i>
<i>53 : « YouTube: captations; lectures FB /instagram: médiation d'actions culturelles; vie de la médiathèque; promotion des collections »</i>
<i>55 : « Facebook : programme d'animation Instagram : vie de l'établissement Youtube : chroniques, animations filmées, tutos »</i>
<i>56 : « les coulisses de la médiathèque, mise en avant de collections, événements, modification horaire, info urgentes.... »</i>
<i>58 : « essentiellement des données pratiques et de l'événementiel »</i>
13. Si non, pour quelle(s) raison(s) votre structure est-elle absente des réseaux sociaux ? ★
<i>1 : « Projet non validé par la tutelle et absence de personnel dédié au portail + réseaux sociaux (webmaster). Le portail est géré par quelques bibliothécaires qui se partagent les tâches d'éditorialisation et de maintenance. »</i>
<i>7 : « C'est la Direction de la Communication de la ville qui gère la présence sur les réseaux sociaux. Nous ne faisons que proposer du contenu. Généralement informationnel sur les horaires ou la programmation culturelle. »</i>
<i>23 : « Manque de temps et de personnel pour s'en occuper. Non désiré par les élus. Utilisation ponctuelle des réseaux sociaux de la mairie. »</i>
<i>59 : « La tutelle n'est pas partante. »</i>
<i>60 : « réseaux sociaux gérés par le service communication de la ville »</i>

--- La gestion de la présence en ligne de votre structure ---

14. Qui est chargé de la gestion de la présence en ligne de la bibliothèque ?												
L'ensemble de l'équipe (sous la supervision ou non d'un ou de plusieurs collègues chargés de cette mission)												11
Un nombre restreint de personnes de l'équipe (les spécialistes du numérique / ceux en charge des questions relatives à ce support)												48
Des personnes extérieures à la bibliothèque												1
Autre (merci de préciser)												0
15. Sur une échelle de 1 (pas du tout d'accord) à 10 (tout à fait d'accord) Notez ces affirmations :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NC	
A. J'ai une bonne connaissance des contenus en ligne de ma bibliothèque et je suis en mesure d'orienter les usagers dans leur utilisation	0	0	1	1	2	2	4	12	13	24	1	
	4					55						
B. J'ai une bonne maîtrise des outils numériques me permettant de participer à l'élaboration de contenus	2	3	2	3	9	6	6	10	7	11	1	
	19					40						
C. Je participe activement à l'élaboration de nouveaux contenus en ligne pour la bibliothèque	1	7	3	2	9	7	8	6	3	13	1	
	22					37						

--- Services à distance et crise Covid ---

16. En dehors des services en ligne, votre structure propose-t-elle d'autres services à distance ?	
Oui	12
Non	48
17. Si oui, quels sont ces services ? ☆	
6 : « Le portage de livres à domicile en vélo électrique »	
8 : « Portage à domicile »	
10 : « - Prêts livres audio sur CD (gravés à la demande et envoyés au domicile de l'utilisateur) - Prêt de livres braille papier (envoyés au domicile de l'utilisateur) - Téléchargement directement à partir des outils de lecture de l'utilisateur (via une API dédiée) - Prêt via un réseau de plus de 400 médiathèques municipales partenaires, ainsi qu'un réseau de comités locaux de l'association - Renseignement, aide et prise de commande par téléphone - Renseignement, aide et prise de commande par mail - Renseignement, aide et prise de commande par courrier papier (le plus souvent en braille) - Hotline technique sous la forme de rendez-vous téléphoniques longs avec un bibliothécaire spécialisé dans l'outil de lecture utilisé par l'utilisateur	

- Service d'information et d'accompagnement de projet aux professionnels de la lecture publique (sur la question de la mise en accessibilité de leurs services)	
- Service d'information et d'accompagnement spécialisé à destination des enseignants	
- Service d'information et d'accompagnement spécialisé à destination des professionnels du médico-social »	
26 : « Portage à domicile, animations envers les publics empêchés »	
34 : « Portage à domicile, à dates fixes. »	
39 : « Inscriptions »	
41 : « De manière très ponctuelle et gérer par une collègue qui se déplace sur son temps personnel, du portage à domicile. »	
18. Durant les différents confinements, avez-vous proposé de nouveaux services et/ou contenus à distance ?	
Oui	50
Non	10
19. Si oui, quels sont-ils ? ★	
1 : « Vidéos décrites plus haut »	
2 : « Tutos en ligne Hot ligne téléphonique pour aider les usagers les plus fragiles à utiliser le site.... Ou carrément faire une sélection/conseil avec eux au téléphone : nous faisons la sélection puis click and collect pour les récupérer »	
3 : « lettres d'info »	
4 : « les formations que nous proposons aux étudiants en présentiel ont, pour certaines, été proposées en visio ce qui a impliqué de les repenser, de les retravailler. »	
5 : « réservation de créneaux de click and collect séances de comités de lecture en visio séances d'animations en visio dont rencontre avec un auteur »	
6 : « Click and collect »	
7 : « Click & Collect »	
8 : « Video You tube, cliquez-empruntez, bibliothèque patrimoniale numérique »	
9 : « Lectures à voix hautes enregistrées et écoutables sur le portail, club de lecture en ligne en direct avec les lecteurs via TEAMS ou autre, Quiz sur le portail »	
10 : « - Doublement du rythme de parution de la newsletter (devenu hebdomadaire le temps du confinement) - Triplement des droits de téléchargement pour répondre aux besoins accrus d'un public confiné (passé de 20 à 60 livres tous les 15 jours) - Mise en place du service de hotline avancée »	
11 : « le drive »	
12 : « Sélection de plateforme de visionnage de films, recommandations de ressources en ligne, animations "blind test" et atelier créatif en ligne. Recommandations de documents en vidéo. »	
14 : « Cercle de lecture en distanciel (via Jitsi), English meeting en distanciel (via Zoom) »	
17 : « Le drive Les conseils de lecture Des lectures personnalisées par téléphone Des propositions de ressources numériques Du portage à domicile Des lettres d'infos avec le plein d'idées (films, musiques...) »	

18 : « <i>Captation vidéo, contes, coup de cœur..</i> »
19 : « <i>Sélections de ressource + Mise en avant autoformation en ligne, gratuites à l'époque + Vidéos d'heure du conte</i> »
20 : « <i>Le drive</i> »
21 : « <i>Inscription en ligne Drive Conseils personnalisés de lecture</i> »
22 : « <i>Réservation des documents disponibles</i> »
23 : « <i>Quick and collect</i> »
24 : « <i>Production d'articles sur limedia.fr</i> »
26 : « <i>Lectures, quizz, sélection de sites, tutos</i> »
27 : « <i>Développement du service de Click & Collect</i> »
29 : « <i>service drive/click and collect</i> »
31 : « <i>coup de cœur, drive de livre</i> »
32 : « <i>CLICK AND COLLECT</i> »
33 : « <i>café lecture en visio</i> »
35 : « <i>Animations en ligne (vidéo youtube, quizz)</i> »
36 : « <i>inscription en ligne réservation des disponibles qui ne se faisait pas avant. Click and collect Sur le portail rubrique "pépité" alimentée tous les jours par un article mettant en avant un contenu en ligne gratuit.</i> »
37 : « <i>en ligne : conférences, heures du conte...</i> »
38 : « <i>vidéos heure du conte</i> »
39 : « <i>idem au dessus</i> »
40 : « <i>le clic and collect</i> »
41 : « <i>Vidéos de conseils lecture/film/musique, portage à domicile, drive, animations dans les écoles.</i> »
43 : « <i>sitothèques de contenus en ligne (jeux, livres, cinéma...) dont les offres ont fleuri lors du 1er confinement : nous avons fait notre métier de sélection et médiation... mais en ligne !</i> »
46 : « <i>Elargissement des supports et contenus de la médiathèque numérique, podcasts</i> »
47 : « <i>les réseaux sociaux</i> »
48 : « <i>selection formulaire de reservation de document en ligne</i> »
49 : « <i>Livres numériques</i> »
50 : « <i>offre BD Visites de musées podcasts livres-audio vidéo</i> »
51 : « <i>Le drive conseils et sélection par téléphone</i> »
52 : « <i>tutoriels d'inscription en ligne, d'accès à nos ressources numériques vidéos de lecture d'album jeunesse</i> »
53 : « <i>lectures à haute voix / ateliers DIY</i> »
56 : « <i>propositions de sites liées en fonction des collections, coups de coeurs numériques, jeux en ligne</i> »
57 : « <i>Vidéos réalisées en direction du public scolaire</i> »

58 : « beaucoup de supports dématérialisés : VOD... liens vers supports d'informations et de loisirs »	
59 : « Des pages dédiées aux ressources en ligne à distance. De l'animation de contenu. »	
60 : « heures du conte enregistrées , podcasts coups de cœur »	
20. Avez-vous pérennisé certains de ces services ?	
Oui	28
Non	20
21. Si oui, lesquels ? ★	
2 : « tutos en ligne »	
3 : « lettres d'info »	
7 : « Click & Collect »	
8 : « Tous »	
9 : « Quizz »	
10 : « - Triplement des droits de téléchargement - Service de hotline avancée »	
11 : « le drive »	
17 : « Le drive Les conseils de lecture Des propositions de ressources numériques Du portage à domicile Des lettres d'infos »	
18 : « captations vidéo »	
20 : « Le drive »	
21 : « Inscription en ligne »	
23 : « Réservation possible des documents disponibles. »	
24 : « Limedia.fr »	
27 : « Click & Collect »	
31 : « coup de cœur »	
35 : « Animations en ligne (vidéo youtube, quizz) »	
36 : « réservations des disponibles pré inscription en ligne rubrique "pépites" qu'on alimente désormais deux fois par semaine et non plus quotidiennement »	
41 : « Les vidéos de conseils, le portage à domicile et pour le drive, les gens ont pris l'habitude de réserver en ligne et de venir chercher leurs documents. Donc c'est plus un nouvel usage qui a découlé du drive qu'un service qu'on aurait pérennisé. Pour les écoles, nous nous sommes rendus compte qu'une première animation dans leur classe permettait aux enfants de nous connaître et d'être plus réceptifs lors de leur venue pour un deuxième rendez-vous à la médiathèque. »	
47 : « youtube ; instagram »	
49 : « Livres numériques »	
50 : « podcasts livres-audio »	
58 : « les informations numériques notamment, mais pas tous ont été suivis aussi régulièrement »	
22. Auriez-vous souhaité / Souhaiteriez-vous développer d'autres services à distance avec votre bibliothèque ?	
Oui	23
Non	37

23. Si oui, lesquels ? ★										
1 : « Réseaux sociaux »										
2 : « Tchat en direct »										
3 : « valorisation des collections »										
5 : « VOD un service de prêt de livres numériques qui fonctionne vraiment (car PNB c'est onéreux, avec d'innombrables difficultés techniques = abandon service en 2022) »										
6 : « le PNB »										
8 : « Livres numériques »										
9 : « Jeux en ligne »										
10 : « En développement : - Skills pour enceintes connectées et assistants vocaux pour palier la disparition programmée du CD tout en offrant à nos usagers les moins technophiles une interface utilisable sans connaissance technique - Interconnexion du catalogue à l'ensemble des matériels (lecteurs DAISY connectés, Blocs-notes braille) et logiciels de lecture utilisés par nos publics pour leur éviter d'avoir à télécharger le fichier via leur navigateur - Webinaires à destination des professionnels Envisagé : - production de livres braille à la demande pour mieux répondre aux besoins des usagers braillistes - Adaptation de revues quotidiennes Au stade du vœux : - permettre l'échange avec les bibliothécaires par SMS - Accroître la présence sur les réseaux sociaux les plus utilisés par les ados et les publics DYS (Youtube, Twitch, Instagram...) - Lancer une newsletter centrée sur les besoins des publics jeunesse »										
11 : « service questions réponses »										
12 : « prêt de livres numériques. Sitothèque d'information thématique pour soutenir les apprentissages. »										
19 : « Proposer de la presse en ligne »										
20 : « Le portage à domicile »										
26 : « Lectures... »										
30 : « Portage de livre à domicile »										
40 : « animation lecture via le net »										
41 : « Se positionner vraiment sur le portage à domicile, et pas seulement en faire du cas par cas. »										
46 : « Travailler sur des podcasts de recommandation Interrogation sur les possibilités de développement d'une offre musicale à distance pertinente »										
47 : « presse en ligne »										
57 : « collection numérique »										

--- Opinion ---

24. Notez de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) :	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N C
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

A. Malgré les confinements, nous avons pu maintenir un lien de qualité avec nos usagers par nos dispositifs à distance (en ligne notamment)	0	2	5	5	7	1	1	5	3	8	0
	19					41					
B. Le confinement nous a permis d'identifier des points d'évolution, des changements à opérer, des lacunes à combler vis-à-vis de nos dispositifs à distance	1	2	1	3	9	3	1	14	4	1	2
	16					42					
25. Avec vos mots (par une définition, une anecdote, ou tout autre moyen), pourriez-vous dire ce que la notion de relation à l'utilisateur vous évoque ?											
<i>Récurrance des thèmes au sein des réponses (réalisé par nos soins sur la base des réponses textuelles)</i>											
Services (médiation, être au service de, répondre aux besoins, à nos missions, aux demandes des usagers...)										19	
Echange / Ecoute / Compréhension										13	
Lien humain / lien social / lien interpersonnels bibliothécaire-usager										13	
Proximité										9	
Partage / Transmission										8	
Accueil / Accompagnement / Orientation										7	
Importante / Indispensable / Centrale / Privilégiée / Evidente / Utile...										7	
Disponibilité										6	
Personnalisation										4	
Neutralité / Absence de discrimination										2	
Confort										1	
Différence de point de vue										1	
Faire évoluer la bibliothèque										1	
Fidéliser										1	
Fréquentation										1	
Sécurité / Être rassurant										1	
Détail des réponses ★											
1 : « Avec des indices faibles (genre " La couverture est rouge"), on est capable d'enquêter pour trouver LE livre dont rêve l'utilisateur. Mais aussi, la relation de confiance qui s'établit entre l'utilisateur qui demande à la médiatrice numérique de relire son CV pour l'aider à le mettre en page, lui livrant sa vie et une partie de son intimité. La relation à l'utilisateur, c'est aussi reconnaître la voix de l'habitué au téléphone et l'appeler immédiatement par son nom. C'est aussi lui dire: "tiens, on a fait une commande en histoire et il y a un livre qu'on hésite à classer ici ou là, vous qui écumez le rayon, qu'en pensez vous ? ". Et puis aussi préparer un nid douillet pour les hordes d'ados en fin d'année scolaire qui viennent se détendre dans nos locaux ou une cabane pour les plus petits avec des bouts d'histoires dedans... »											
2 : « Nous sommes là pour vous ! »											
3 : « proximité »											
4 : « nous abritons le 3ème fonds FLE (Français langue étrangère de France) et de nombreux étudiants étrangers ont été pénalisés par notre fermeture pendant le 1er confinement. Ils nous contactaient par mail pour tenter d'échanger avec nous »											

5 : « une relation complexe, puisque je m'adresse à DES usagers et pas à l'utilisateur qui à mon sens n'existe pas. un travail sur mesure selon les publics de chaque établissement. »
6 : « échange - partage de lectures »
7 : « L'utilisateur ? Je travaille dans sa bibliothèque. »
8 : « Être proche, être prêts, être rassurants »
9 : « La relation à l'utilisateur doit être personnalisée et en même temps globale. Là est toute la difficulté »
10 : « Des exemples de parcours usagers typiques chez nous : <p><i>La maman d'une enfant DYS nous contacte : elle nous a découvert parce que sa fille de 12 ans, dyslexique, a participé au prix des incorruptibles avec sa classe. Chaque soir, sa maman lui lit ses leçons et les livres au programme de français. A fur et à mesure des années, le volume des lectures à réaliser chaque soir est de plus en plus long, et la mère et la fille vivante ce moment de travail contraint de plus en plus mal. En un coup de fil sur la ligne publique de la médiathèque, le service est expliqué et les outils de lecture présentés. La Maman effectue l'inscription en ligne, et reçoit ses identifiants dans les 24h. Quand l'enseignant demande un titre absent des collections, nous l'adaptions en quelques semaines. Après quelques mois, la petite s'aventure hors du domaine scolaire pour vouloir parler de la dernière saga à la mode avec ses copines...</i></p> <p><i>Une dame d'une cinquantaine d'année nous contacte par mail : son père, qui a été un gros lecteur toute sa vie, a une DMLA et ne parvient plus à déchiffrer même les livres en gros caractère. Il vit cela comme une déchéance et elle a peur de le sentir se refermer, et se laisser glisser. Avec son aide, son père s'inscrit et nous lui envoyons les CD de son auteur préféré. Chaque semaine, sa fille l'appelle, puis nous envoie sa commande par mail. A l'occasion de ses congés, la fille emmène son père dans la bibliothèque municipale partenaire la plus proche : le bibliothécaire, formé, lui prête un lecteur et lui montre comment l'utiliser. Ils en profitent pour faire un tour dans les collections musicales et les DVD audio-décrits.</i></p> <p><i>A 48 ans, cet homme, actif et plutôt geek, est malvoyant depuis l'enfance et aveugle depuis quelques années. Il est passé par les livres gros caractère, les livres lus sur téléagrandisseur, les cassettes audio, les CD du commerce, les livres numériques tombés dans le domaine public téléchargés sur internet,... C'est un passionné de SF, et il ne trouve pas son bonheur dans les collections de CD audio du marché. Ses proches lui ont offert un compte Audible, qui s'est avéré trop peu accessible pour être utilisable.</i></p> <p><i>La Médiathèque Valentin Haiïy, il en a entendu parler sur un forum spécialisé sur l'informatique adaptée.</i></p> <p><i>Au début, il hésitait sur l'utilisation des livres texte + audio et sur le paramétrage de sa plage braille : Il a posé la question sur Twitter et la Médiathèque lui a répondu en DM. Depuis, il alimente l'acquéreur SF/fantastique en suggestions et tweet ses lectures préférées. »</i></p>
11 : « la relation est un partage constant entre ce qui est et ce qui doit être et ce qui sera »
12 : « Un yoyo : il faut impulser pour que la distance se raccourcisse et il est entendable que le public s'éloigne par moment. »

13 : « <i>c'est à mon sens ce qui doit devenir au centre de notre métier, nous sommes au service du public et la relation, qu'elle soit à distance ou en présentiel, fait toute notre valeur ajoutée !</i> »
14 : « <i>Le contact direct est essentiel...les usagers recherchent aussi du relationnel, du conseil et de l'attention personnalisée.</i> »
15 : « <i>Compréhension et écoute. Il faut au moins ceci pour avoir une bonne relation avec nos usagers. Surtout l'écoute est extrêmement important.</i> »
17 : « <i>La transmission d'une offre et la réponse à une demande</i> »
18 : « <i>transmission, partage!</i> »
19 : « <i>Accueil, neutralité</i> »
20 : « <i>La proximité, créer des liens, facilité l'accès aux collections.</i> »
21 : « <i>Proximité-Disponibilité-Médiation--Facilitateur-Lien</i> »
23 : « <i>Accueil, disponibilité, accompagnement et orientation de l'utilisateur</i> »
24 : « <i>évidente</i> »
25 : « <i>Relation humaine, proximité, médiation</i> »
29 : « <i>écoute et partage</i> »
30 : « <i>Échange, partage, différence de point de vue</i> »
31 : « <i>conseiller l'utilisateur en l'écouter besoin de parler de l'utilisateur, relation publique</i> »
33 : « <i>Etre à l'écoute des besoins des usagers, faire avec eux et pour eux</i> »
34 : « <i>Sens de l'accueil, de l'écoute, capacité à répondre aux demandes précises.</i> »
35 : « <i>Relation à l'utilisateur = disponibilité, écoute et partage</i> »
36 : « <i>relation à l'utilisateur : cœur de métier plaisir mais aussi irritant, et parfois ingrat mais fondamental</i> »
37 : « <i>C'est le sens du métier</i> »
38 : « <i>Fidéliser les usagers, développer des moments conviviaux avec la médiation, les animations. Les conseiller dans leurs lectures etc, répondre à leurs attentes et faire évoluer la bibliothèque avec eux.</i> »
40 : « <i>il n'y a rien de mieux qu'une section fréquentée par de nombreux usagers. Y voir des enfants accompagnés de leur parents prendre du plaisir autour des bacs de livres et des jeux de société mis à leur disposition est la plus belle récompense du bibliothécaire jeunesse.</i> »
41 : « <i>Un moment de partage, d'écoute, d'échange.</i> »
42 : « <i>Utile et fructueuse</i> »
44 : « <i>La médiathèque est un lieu de lien social : il y a bien sûr les conseils donnés par les bibliothécaires dans les choix de documents mais il y a beaucoup d'échanges autres.</i> »
46 : « <i>Le service</i> »
47 : « <i>échanges ; service rendu</i> »
49 : « <i>Offre de service personnalisée dans le respect de l'intérêt général, pouvoir satisfaire chaque demande tout en conservant un accès pour tous sans discrimination</i> »
50 : « <i>relation privilégiée basée sur l'échange, la proximité et le partage.</i> » »
51 : « <i>pour moi, c'est d'abord la proximité et l'écoute.</i> »

<i>52 : « un besoin de plus en plus important de médiation usagers/ressources, notamment les ressources numériques »</i>											
<i>53 : « Privilégier les échanges de vives voix ! Le distanciel, les réseaux n'intéressent que très peu nos usagers qui préfèrent les relations directs avec les bibliothécaires. »</i>											
<i>54 : « Comme tous les services publics, il s'agit de répondre aux besoins et aux demandes du public. »</i>											
<i>56 : « Beaucoup de personnes ont apprécié le service click et collect mis en place dès le 2ieme confinement. on a fortement ressenti le besoin de parler surtout de la part des personnes âgées. la lecture était importante pour tous les publics. »</i>											
<i>57 : « Echange, conseil, information, partage »</i>											
<i>58 : « La relation à l'usager, au lecteur-lectrice est l'essentiel de mon métier. Avant tout, nous sommes au service de nos concitoyens, donc la relation aux publics, aux différents publics, quel qu'il soit, est ma priorité/devrait toujours être, à mon sens, notre priorité essentielle, première, couplée à celle du suivi de nos collections ; c'est-à-dire, des supports que nous mettons à disposition des dits publics et que nous leur présentons. »</i>											
<i>60 : « Accueil chaleureux, service public de qualité, lien social »</i>											
26. Notez de 1 (pas du tout) à 10 (tout à fait) :											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N C
A. Le distanciel de la crise Covid a eu un impact négatif sur les relations entre la bibliothèque et les usagers – non concerné	8	2	4	8	8	6	5	7	1	1	0
	30					30					
B. Il est possible de davantage développer une relation à distance avec les usagers (au travers du numérique par exemple)	1	1	5	4	7	1	1	7	4	1	0
	18					42					
C. Il est souhaitable de davantage développer une relation à distance avec les usagers (au travers du numérique par exemple)	1	5	8	1	1	8	5	7	1	8	0
	31					29					
27. Comment serait-il possible selon vous de créer davantage de relation sur le numérique avec les usagers ? ★											
<i>1 : « En essayant de corriger la fracture numérique. En proposant de la médiation autour des services en ligne mais aussi du numérique en général, sur tout support. En proposant des outils adaptés à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. »</i>											
<i>2 : « Poste consacré !!! Cela demande du temps »</i>											
<i>4 : « Notre public est majoritairement étudiant et sait déjà utiliser toutes les technologies du numérique. La période a été révélatrice d'un besoin de cotoyer les gens, notamment quand nous avons remis en place des animations où nous avons vu davantage de participants. »</i>											
<i>5 : « ateliers d'initiation aux pratiques numériques en distanciel et en présentiel poste d'animateur ou médiateur numérique dédié (temps de travail !!!) mutualisation des coûts pour les ressources numériques et négociation par le Ministère de la Culture y compris pour les bibliothèques territoriales »</i>											

7 : « Newsletter, jeux, ateliers en ligne. »
8 : « beaucoup d'argent et de personnel »
9 : « Pour notre établissement, ce serait la possibilité (qui va arriver) de pouvoir payer son abonnement en ligne. Mais les populations ont besoin de contact humain et d'échange, notamment les personnes âgées isolées. La médiathèque a un rôle social à jouer que le distanciel ne remplit pas. »
10 : « En opposant pas le numérique et l'humain : passer par le numérique, cela ne veut pas dire laisser l'utilisateur seul face à son ordinateur, bien au contraire. Cela demande de multiplier les interfaces et les modalités d'accès à une aide humaine. En allant sur les médias qu'utilise l'utilisateur, et donc en travaillant à connaître les pratiques de ses publics cibles. En créant l'actualité en ligne : tous les services peuvent avoir un prolongement distant, y compris la politique culturelle »
11 : « par le rebond, le partage de commentaires »
12 : « A travers des blogs thématiques qui touchent leur centres d'intérêt. Susciter davantage d'interaction en interrogeant le public, en proposant des jeux, en faisant du réseau un espace d'échange réciproque. »
13 : « En développant l'utilisation de nouveaux outils en ligne (et aussi en en parlant directement aux usagers pour faire connaître notre présence sur ces outils et les modalités d'utilisation) »
17 : « Permettre aux usagers d'accéder au numérique par l'intermédiaire d'un personnel dédié et formé pour cet usage »
20 : « Peut-être avoir des conseillers numériques dans les médiathèques. Adapter les collections, travailler sur la communication. Avoir des services accessibles rapidement et simples d'utilisation. »
21 : « La crise sanitaire a mis en exergue la fracture numérique. Une relation sur le numérique avec les usagers implique une équipe qui doit monter en compétences et des usagers à qui il faut proposer aussi des actions leur permettant une maîtrise minimum des outils leur permettant d'accéder à tous les services en ligne. »
23 : « en étant présent sur les réseaux sociaux. En accompagnant le public éloigné du numérique »
24 : « La relation sur le numérique ou en mode numérique (?) ne doit pas faire l'impasse sur le présentiel. Nos adhérents et usagers de retour sur nos sites ont témoigné de leur joie de nous revoir en "vrai". Le numérique permet de s'adresser à nos usagers éloignés, non empêchés numériquement mais n'est pas une fin en soi. »
25 : « Par des ateliers de formation à l'utilisation du numérique, à son usage »
26 : « nsp »
29 : « former la population via des ateliers »
30 : « Effectuer des postes facebook et instagram plus régulièrement. »
31 : « story de coup de cœur, je ne sais pas trop »
33 : « Equiper et former les usagers au numérique et avoir un débit correct ! »
35 : « En étant prescripteurs de contenus (playlist, sélection, etc) »
36 : « avec des compétences supplémentaires que nous n'avons pas aujourd'hui = présence accrue sur les réseaux sociaux, notamment pour les jeunes et jeunes adultes. accompagnement accentué des seniors »
39 : « messagerie instantanée »
40 : « je ne sais pas.il n'y a rien de mieux que les relations humaines en présentiel. »

41 : « Pour notre public en tout cas, je ne sais pas s'il faut développer ou créer davantage de relation sur le numérique avec les usagers. Je ne suis pas sûre que ce soit ce que cherche notre public, au contraire. Comme ils ont déjà beaucoup d'offres, d'accès au numérique, la médiathèque devient un lieu pour se "déconnecter". Même s'ils restent sur leur téléphone en venant, ou qu'ils réservent en ligne ! »
42 : « En ayant un site plus convivial et en développant la présence sur les réseaux sociaux »
46 : « Faciliter les services (y compris sur la mise à disposition de ressources physiques) par le numérique »
47 : « futur portail prévu en octobre 2022 »
50 : « J'ai beaucoup misé sur le numérique pour maintenir le lien avec les usagers pendant le covid. En vérifiant les statistiques sur les consultations du portail par les usagers, j'ai constaté une très faible utilisation des contenus mis à disposition. Les pages les plus consultées concernaient les dates de réouverture des bibliothèques du réseau ! J'ai déployé beaucoup d'énergie et de temps pour un résultat décevant au point qu'on s'interroge sur la pertinence d'alimenter le portail avec des contenus qui nécessitent une veille numérique très chronophage en terme de temps. »
51 : « Peut-être en ciblant davantage les ados et en misant plus de temps de travail sur les réseaux sociaux (ce qui n'est pas possible à l'heure actuelle) »
52 : « via la création d'une newsletter d'information »
53 : « En tant que bibliothécaire jeunesse, mes missions de développement de la lecture publique m'inscrivent dans des actions de terrain en prise directe avec les publics. Personnellement, le numérique m'ennuie et trouve très vite ses limites dans la relation aux usagers. »
54 : « - Temps d'animations et de présentation spécifiques sur le thème des services en ligne. »
58 : « Je ne suis pas certaine que cela soit vraiment LA piste à suivre et surtout, pas certaine non plus que ce soit le besoin de la majorité des usagers des bibliothèques de lecture publique. Il est toujours possible d'augmenter l'offre numérique et de développer ce type de relation avec les usagers de nos médiathèques. La question à se poser est : veut-on toujours attirer les usagers en bibliothèque ou veut-on se contenter d'être un service qui facilite une "consommation" culturelle soit-elle ? »
60 : « communication , personnel dédié et formé »
28. Commentaire libre : vous pouvez ici partager vos idées, vos impressions, vos projets, vos pistes de réflexion, etc... ★
1 : « Il est nécessaire de prendre en compte et de mailler le territoire et ses offres pour être efficace et utile à distance. Un partenariat avec le CCAS, la CAF, France Service, les centres sociaux et de loisirs, les associations présentes sur le territoire fait une vraie valeur ajoutée pour l'utilisateur qui est appréhendé complètement et repart avec des réponses à ses questions ou des pistes pour y répondre. »
2 : « Ces tâches ne sont pas assez reconnues/ identifiées comme de réels besoins pour les bibs.... Cela demande du temps de travail et une grande disponibilité. Bon courage pour le dépouillement »

5 : « les confinements ont permis à mon équipe et moi-même de développer beaucoup de créativité, de nous lancer dans une façon de travailler (télétravail, visio..., whatsapp) différente de d'habitude. Nous avons créé des outils pour les usagers, des mini-quizz... On s'est bien amusés ! Mais on a été rattrapé par la charge du terrain quand on a rouvert la médiathèque. Un autre poste dédié à la relation à distance ne serait pas de trop !!! Il faut encore sensibiliser les élus. »
7 : « Proposer des ateliers d'écriture en ligne qui seraient des espaces ouverts à un petit groupe d'usagers sous la responsabilité d'un bibliothécaire ou d'un intervenant. Les textes peuvent être lus et commentés en ligne en suivant certaines règles. Développer à distance un travail de lecture, de relecture, d'écriture et de ré-écriture au sein du groupe. Se réunir sur place, à la médiathèque, sur une base régulière. Organiser un rendu des ateliers avec lecture à haute voix en direction du public + mise en ligne de certains contenus sur le site. Avantage : offrir un espace ouvert 24h sur 24h où il est possible d'intervenir. Privilégier le travail critique en respectant des règles. Affûter les capacités d'écriture et de lecture. Proposer un contenu réellement travaillé et non le fruit d'un atelier très court. Favoriser la lecture à haute voix et l'apprentissage de l'édition : tout n'est pas bon à publier. Apprendre à faire d'un texte un Objectif collectif. »
11 : « mais cela pose la question de l'instanéité pas toujours évidente, la meilleure des communications est l'instant et l'instant numérique n'est pas sur le partage et sur le jugement ce qui rend les choses complexes »
12 : « le numérique présente des limites : beaucoup de sollicitations chez les publics. Nous doutons de ce que cela apporte à la médiathèque en terme de publicité et encore moins d'enrichissement de la relation à l'utilisateur (peu de participatif.) relation à sens unique. »
13 : « Même si notre présence sur Facebook notamment a été accrue par le confinement, et c'est un outil que nous continuons à utiliser et développer, et qui génère une interaction appréciée autant des habitants que de l'équipe, nos efforts maintenant se dirigent plutôt vers le lien "réel" et le développement du participatif sur place ! »
14 : « j'avoue ne pas être convaincue par le numérique et le distanciel. Dans une petite structure comme la notre, le relationnel est essentiel. En particulier auprès du public âgé. La crise COVID a éloigné les usagers des bibliothèques, nous le constatons quotidiennement. Pour reinscrire la fréquentation de la médiathèque dans le quotidien des habitants, nous irons désormais à leur rencontre, via une animation hors les murs les jours de marché... »
31 : « il faut garder une relation sur le terrain avec les usagers, ils en ont besoin au quotidien »
35 : « Impact de la crise covid sur l'emprunt de CD et DVD : les plateformes de streaming ont supplanté l'emprunt de documents »
40 : « le numérique reste un outil formidable de travail. Il a permis de garder, malgré les restrictions liées au covid, un lien avec quelques usagers mais il n'y a rien de mieux que l'échange avec nos adhérents. Les médiathèques doivent évoluer avec leur temps. Avec l'arrivée des plateformes comme netflix etc...il faut proposer des services nouveaux. »
42 : « Ce qui a surtout porté préjudice à la relation à l'utilisateur pendant le covid a été l'obligation du passe sanitaire pour pénétrer en médiathèque »
44 : « Il est important d'avoir une offre numérique et d'être présents sur les réseaux sociaux mais à moyens constants (humains et financiers), nous ne pouvons pas multiplier les actions. »

50 : « Je suis coordinatrice d'un réseau situé en milieu rural où le numérique n'est pas essentiel pour nos usagers.

Il est vrai que les jeunes (15-34 ans) représentent une très faible proportion de lecteurs.

La période covid a beaucoup affecté les équipes et le taux fréquentation si bien que nous avons sollicité auprès de la DRAC un contrat territoire lecture afin de redynamiser nos structures. »

51 : « Nous avons une grande partie de personnes âgées, le numérique ne me semble pas approprié pour elles, elles sont surtout demandeuses de présence humaine. »

57 : « Avec le numérique, tout semble possible encore faudrait-il avoir les moyens de le faire (moyens matériels, financiers et humains) et avoir un lectorat connecté, ce qui n'est pas le cas chez nous. »

58 : « La période COVID, confinement et ensuite la période sanitaire restrictive, a fait émerger de nouveaux modes de fonctionnement et de nouvelles pratiques de nos usagers. Ils ont en effet toujours pu avoir accès aux services de médiathèque, à distance et en venant, même lorsque la médiathèque imposait le pass sanitaire puis vaccinal, nous proposons à tous la possibilité d'emprunter, en réservant via le site et en venant chercher les documents que nous enregistrons sur les cartes sans que les lecteurs aient besoin d'entrer sur site.

Une grande partie s'est donc habituée à un service type "clic and collect" ou encore quasiment "drive".

Cependant, il convient aussi de prendre en compte les nombreuses remontées d'une grande partie du public, qui ont manqué pendant toute cette période de la relation humaine directe avec les professionnels du livre et du document que sont les bibliothécaires et qui ne seront jamais remplacé par des machines quelles qu'elles soient et aussi performantes soient-elles.

En conclusion, je dirais que le sens, le cœur de métier de la bibliothèque devenue au fil du temps "médiathèque" par la variété de ses supports, ne peut vivre et honorer toutes ses dimensions sans la valeur ajoutée de la relation humaine. J'en veux pour preuve que s'il y a bien une chose que nous disent régulièrement les usagers, en grande comme en plus petite médiathèque, c'est qu'ils étaient heureux de nous retrouver, d'échanger avec nous et de parler avec nous, experts du monde du livre, passeurs de ces supports = livre, revue/magazine, CD, disque vinyle, DVD, BD, manga, roman, documentaire, livre de poésie, de théâtre... Car ils y trouvent cette "plus-value" que ne remplacera jamais aucun autre "média", celle de la parole et de l'interaction humaine qui explique aussi, sans doute, que la médiathèque soit et demeure le premier service public que les citoyens français fréquentent. »

ANNEXE 2 : LISTE DES ETABLISSEMENTS FREQUENTES DURANT LA PERIODE D'OBSERVATION PARTICIPATIVE

Etablissement	Période
Médiathèque de Tassin-la-Demi-Lune	De septembre 2019 à février 2021
Bibliothèque des musées de Chambéry	De mars à juin 2021
Médiathèque le Patio à Etoile-sur-Rhône (Réseau de Valence Romans Agglo)	De juillet à décembre 2021 et d'avril à mai 2022
Médiathèque F. Mitterrand, Latour-Maubourg à Valence (Réseau de Valence Romans Agglo)	De décembre 2021 à mars 2022
Médiathèque l'Oiseau Lire à Saint-Marcel-lès-Valence	Depuis mai 2022

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Liste des tableaux :

Tableau 1 - La relation de service vue par Raphaële Gilbert	17
Tableau 2 - Compilation des résultats du questionnaire (Question 9)	38
Tableau 3 - Compilation des résultats du questionnaire (Question 25)	51

Liste des figures

Figure 1 - Catégorie d'emploi des répondants	37
Figure 2 - Taille des communes où se situent les bibliothèques des répondants ...	37

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 - LA RELATION BIBLIOTHEQUE-USAGERS : UNE IDEE A DEFINIR ET A CONTEXTUALISER	13
La relation : un concept à définir.....	13
<i>1/ Un phénomène psychosociologique</i>	<i>15</i>
<i>2/ Le contexte de la relation : la bibliothèque et ses services</i>	<i>16</i>
<i>3/ La relation entre l'institution et son public : une question de perception.....</i>	<i>18</i>
La notion de relation au travers des rapports bibliothèque-usagers : des sentiments à développer.....	21
<i>1/ La confiance</i>	<i>21</i>
1.1/ Fiabilité et confiance	21
1.2/ Une question de sécurité ?	22
<i>2/ L'appropriation</i>	<i>23</i>
2.1/ Appartenance et proximité.....	23
2.2/ La participation	24
2.3/ La personnalisation	25
La relation bibliothèque-usagers placée dans un contexte distanciel .	27
<i>1/ La question de l'appropriation à distance</i>	<i>27</i>
1.1/ Une personnalisation techniquement réalisable, mais très demandeuse de moyens.....	27
1.2/ Une participation possible, mais à construire.....	28
1.3/ Quelle appartenance à distance ?.....	29
<i>2/ La question de la confiance à distance</i>	<i>31</i>
2.1/ Un enjeu autour des outils numériques, facteurs d'insécurité	31
2.2/ La fiabilité du distanciel, une question de confiance.....	32
PARTIE 2 - L'EXPERIENCE DE LA RELATION BIBLIOTHEQUE- USAGERS PAR LES BIBLIOTHECAIRES	35
Méthodologie	35
<i>1/ Paramètres de l'enquête.....</i>	<i>35</i>
<i>2/ Réalisation technique.....</i>	<i>36</i>
Résultats	37
<i>1/ Les services à distance des bibliothèques, le défi de la crise Covid .</i>	<i>37</i>
1.1/ Des services essentiellement en ligne.....	38
1.2/ La crise Covid, déclencheur de nouveaux services à distance ...	40

2/ <i>Les canaux de communication dans le cadre du distanciel en bibliothèque</i>	43
2.1/ Des canaux de communication assez consensuels, et une recherche d'instantanéité de la part des usagers	43
2.2/ Une présence sur les réseaux sociaux uniforme et peu variée....	44
3/ <i>Des moyens humains parfois limités sur le distanciel</i>	49
4/ <i>Le regard des bibliothécaires sur la question de la relation bibliothèque-usagers dans le contexte distanciel</i>	50
4.1/ Une définition de la relation attachée aux notions de service, de lien et de proximité.....	50
4.2/ Le développement d'une relation en distanciel : possible mais pas nécessairement souhaité. Une frilosité des bibliothécaires due à la crise Covid ?.....	52
4.3/ Entre souhaits pour leur structure et réflexion plus globale : les contenus en ligne et la formation au cœur des pistes de réflexion des bibliothécaires pour développer la relation à distance	55
PARTIE 3 - QUELLES PERSPECTIVES POUR UNE HYBRIDATION PRESENTIEL-DISTANCIEL REUSSIE ?.....	59
Assurer une régularité du distanciel sur le temps long	60
1/ <i>Une question de fiabilité et d'image</i>	60
2/ <i>Coopération et mutualisation, des solutions connues à pérenniser..</i>	61
Humaniser le distanciel	62
1/ <i>Humaniser pour créer de la proximité</i>	62
2/ <i>Des besoins concrets de moyens pour une vraie politique de distanciel</i>	63
Multiplier les supports, diversifier les usages	64
1/ <i>S'adapter aux usagers, où qu'ils soient</i>	64
2/ <i>La notion d'attention : alliée ou menace pour une relation en distanciel ?</i>	65
CONCLUSION	69
SOURCES	71
BIBLIOGRAPHIE	73
<i>Définition de la relation bibliothèque usager</i>	73
Psychologie sociale	73
La relation et la considération de l'utilisateur en bibliothèque et dans les institutions publiques.....	73
<i>Paramètres de la relation</i>	73
Confiance, fiabilité et sécurité	73
Appropriation, proximité, appartenance, participation et personnalisation.....	73
<i>Distanciel et relation à distance</i>	74

<i>Bibliothèques et Covid</i>	74
<i>Numérique</i>	75
Contexte numérique des bibliothèques	75
Réseaux sociaux, société numérique et économie de l'attention.....	75
<i>Modèle de bibliothèque</i>	76
ANNEXES	77
TABLE DES ILLUSTRATIONS	97
TABLE DES MATIERES	99