

Marché public de services relatif à une étude sur les perspectives d'intégration du livre numérique dans les outils Web des bibliothèques publiques et des librairies : aspects stratégique, organisationnel, commercial et juridique



***Communauté française (Fédération Wallonie – Bruxelles) - Ministère de la Communauté française
Administration générale de la Culture
Service général des Lettres et du Livre***

Panorama de l'offre / état des lieux

Février 2012

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

➤ **rappel du contexte juridique en France et en Belgique**

- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre numérique
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- exemple de vente sur le site d'un libraire
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

rappel du cadre légal en France

❖ pour le livre « papier » une législation relativement récente...

- loi du prix unique du livre, dite loi « Lang » (10 août 1981)
 - Lois équivalentes dans la plupart des pays européens, y compris l'Allemagne (mais pas les USA ni le Canada, ni la Grande Bretagne...)
 - NB : pas de définition de ce qu'est un livre dans la loi...

❖ pour le livre numérique une législation toute fraîche mais incomplète...

- loi du prix unique du livre numérique (17 mai 2011) dite « PULN »
 - Seule loi au monde à l'heure actuelle (la Belgique y réfléchit...)
 - Issue du rapport Palatino, préconisant la mise en place d'une mesure normative permettant aux éditeurs français de conserver la maîtrise du prix unique du livre « homothétique »
 - c'est-à-dire reproduisant à l'identique le contenu d'un livre imprimé, tout en admettant certains enrichissements
 - Objectif :
 - préserver le secteur des pratiques concurrentielles tarifaires agressives,
 - au moins pour le temps nécessaire à l'adaptation aux évolutions technologiques
 - Concrètement
 - éviter que de gros opérateurs intermédiaires puissent se ménager un avantage particulier de dégressivité sur les fichiers qu'ils répercuteraient au détail en vendant à des prix inférieurs à celui économiquement possible pour les détaillants plus modestes.
 - Décret voté le 11 novembre 2011

rappel du cadre légal en France

❖ **livre numérique (suite)**

- Problème : loi PULN susceptible d'entrer en contradiction avec les directives européennes
 - De ce fait l'article 2 précise que les éditeurs étrangers demeurent libres de proposer une collection en langue française au prix qu'ils souhaitent
 - Les détaillants où qu'il soient situés, du moment qu'ils développent une offre à destination d'un acheteur français, devront respecter le prix unique fixé par l'éditeur français...

- Dernier épisode : TVA à 7 % sur les ebooks et le livre papier
 - TVA unique sur le papier et le numérique...
 - Application prévue le 1^{er} avril 2012

- **NB : le Luxembourg est à 3 %**

rappel du cadre légal en Belgique

❖ pas de prix unique

❖ problème de la tabelle et du mark-up (prix du livre importé de France)

- créée au milieu des années 70 pour parer au surcoût de conversion entre francs français et francs belges sur le prix des livres
- majoration du prix public français d'un livre français lors de sa facturation au libraire belge
- abolition de la tabelle en 1987
 - Mais elle perdure sous le nom de mark-up (majoration de 10 à 15 %)
 - Toujours pratiquée par Hachette et Interforum
- plainte de l'ALFB contre la pratique du mark-up en 2006

❖ pas de TVA unique pour le moment

- TVA 21 % (6 % pour le papier)

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- **que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?**
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre numérique
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

❖ un catalogue

- à destination des professionnels et des usagers/clients
- référencement et indexation des livres numériques
- données relatives aux conditions de vente et de mise à disposition
- éventuellement enrichies de « matériel » promotionnel ou critique
 - couverture, quatrième de couverture, interview de l'auteur, commentaires, résumés...
 - ces éléments peuvent être récupérés automatiquement, moyennant abonnement à des sites spécialisés (Electre, Tite Live, Zebri...)
- le catalogue pointe vers...

❖ un entrepôt numérique

- stockage des fichiers
- éventuellement sous différents formats

❖ un dispositif d'authentification des usagers

- éventuellement assorti d'un dispositif de paiement en ligne
- Éventuellement assorti d'un dispositif de comptage de la consommation

❖ des « outils » de lecture

- appareils dédiés (« liseuses ») ou non (« tablettes »)
- logiciels de visionnage pour la lecture
- gérant ou non les DRM

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- **un premier survol de l'offre**
- typologie des acteurs : qui diffuse ?
- les modèles économiques
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

Le livre numérique en librairie

Sites commerciaux s'adressant aux libraires (essentiellement des distributeurs)



Libraires avec leur propre site de vente en ligne



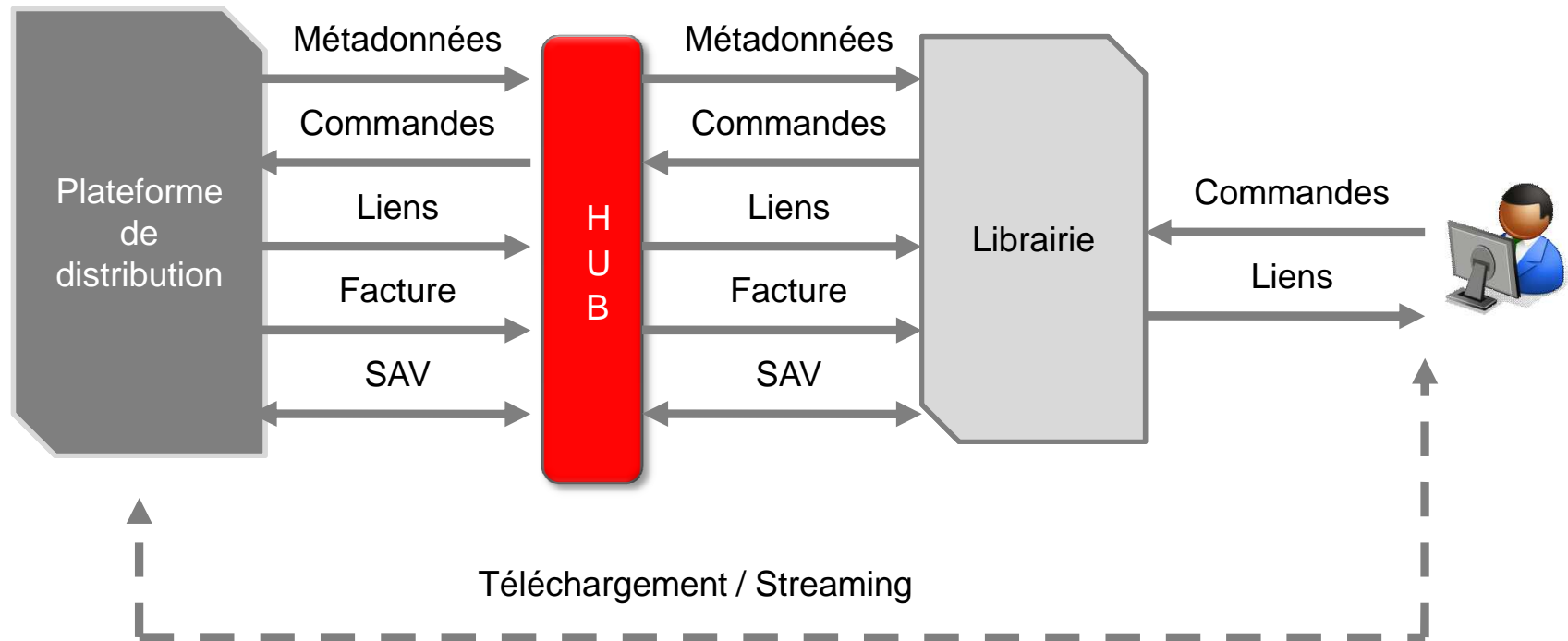
Portails de libraires (initiatives coopératives ou associatives)



Plateformes d'initiative publique
Projet Vlaams e-boek platform



Zoom sur le hub



❖ **qui ?**

- projet collectif et interprofessionnel constitué grâce à une initiative du Syndicat de la Librairie Française (SLF)
- société PL2i, dont le capital est détenu par les libraires et l'ADELC

❖ **objectifs**

- permettre à toutes les librairies indépendantes d'accéder à la vente en ligne de livres numériques et physiques
- leur permettre d'encapsuler des solutions de vente en ligne de livres numérique dans leurs propres sites

❖ **chiffres**

- plusieurs centaines de librairies géolocalisées dans toute la France
- + de 100 sites de librairies qui partagent leurs contenus éditoriaux et proposent la vente de livres papiers et numériques
- un catalogue de près d'1 million de livres neufs
- un accès à 80 000 titres numériques

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- **typologie des acteurs et chaîne du livre**
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

Les acteurs de la chaîne

- ❖ Les éditeurs qui vendent en direct
- ❖ les « distributeurs numériques » (Numilog, Eden Livres, Immatériel...)
- ❖ des prestataires mettant à disposition des libraires ou des bibliothèques leur plateforme en marque blanche (Numilog, Immatériel, Epagine...)
- ❖ des agences d'abonnement (presse en ligne)
- ❖ et au bout : les libraires et les bibliothèques

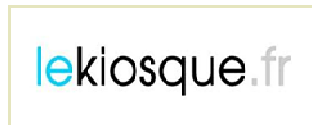
Qui diffuse les contenus payants ?

❖ Le producteur du contenu



❖ Un diffuseur qui agrège des contenus de différents producteurs (y compris les siens)

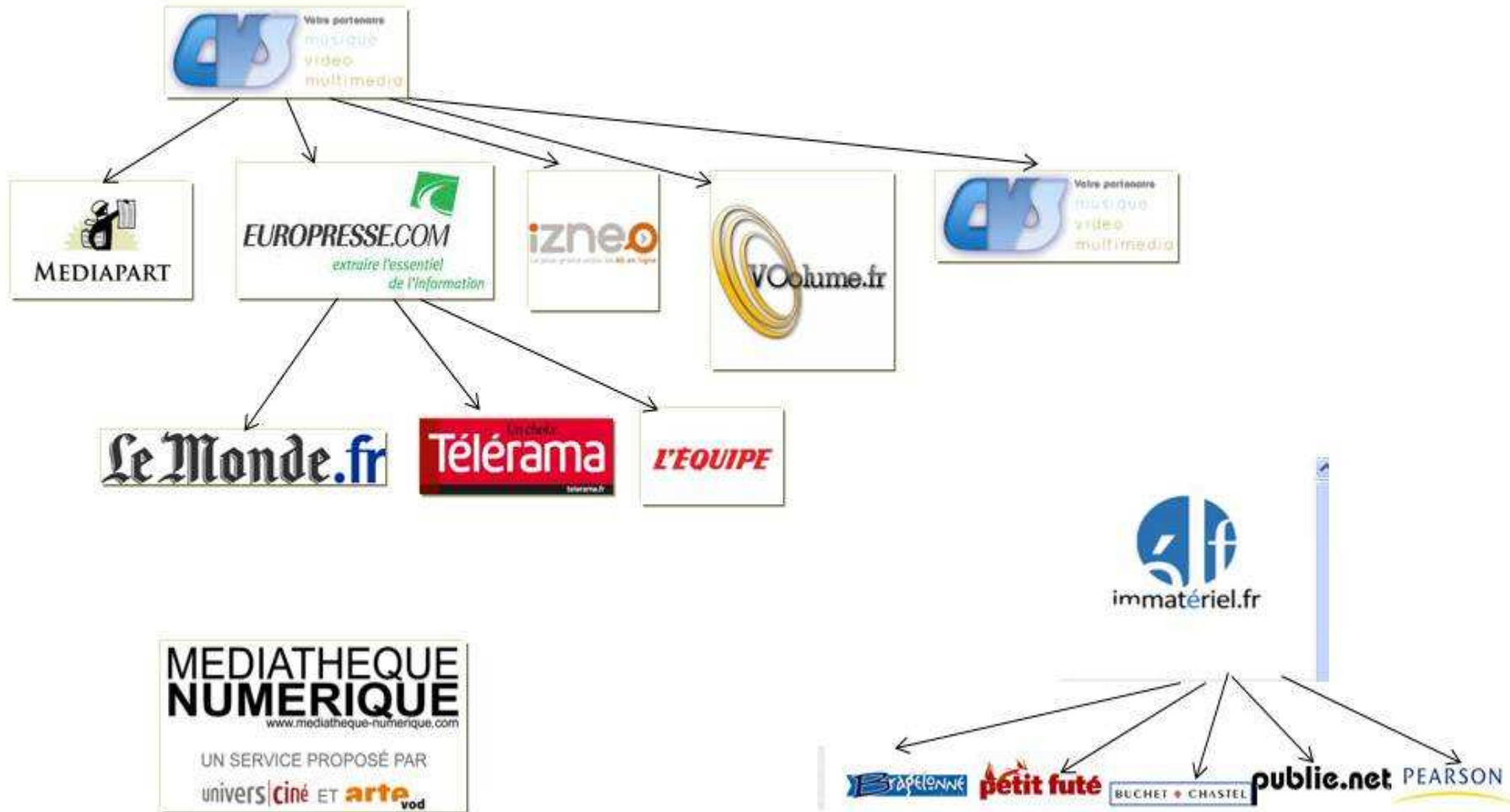
- *Soit des contenus de même nature*



- *Soit une offre mixte*
(exemple d'offres pour les bibliothèques :)



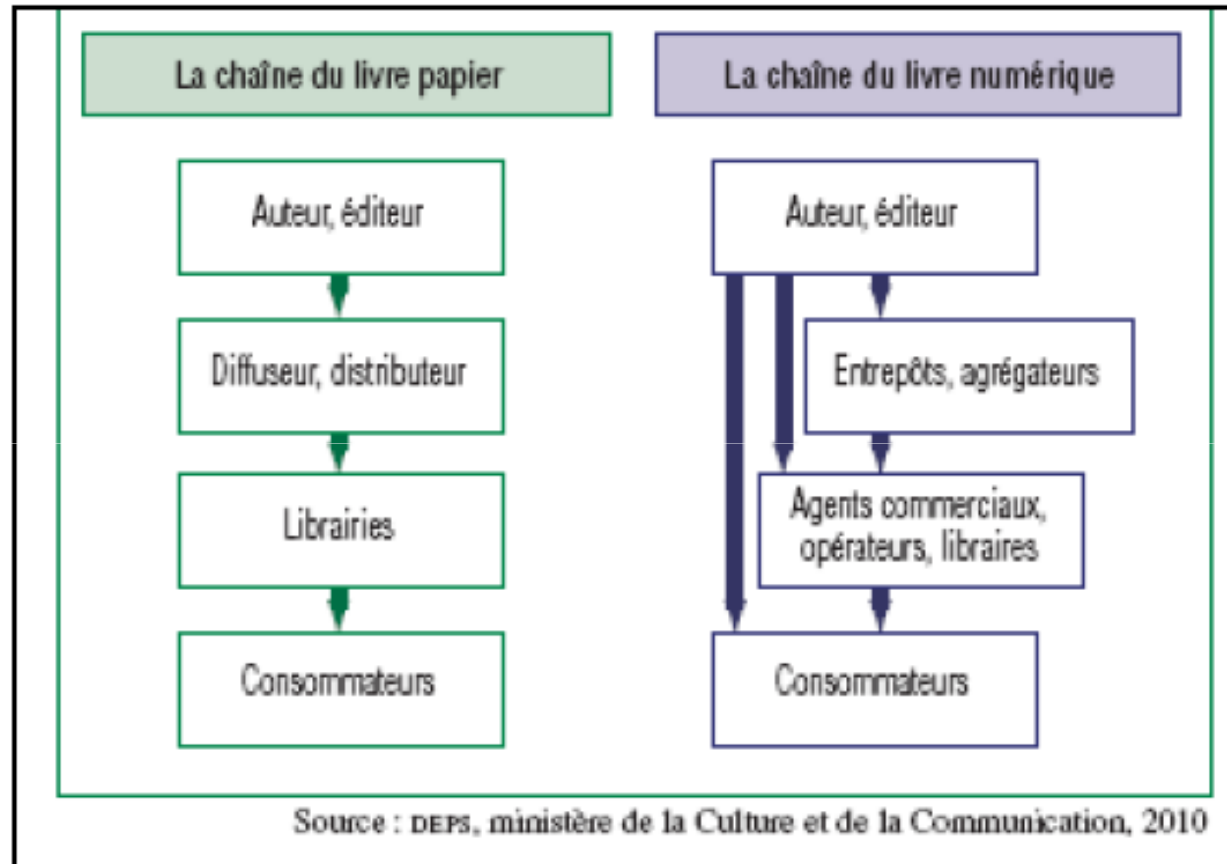
Qui diffuse les contenus numériques payants ?



Qui diffuse les contenus payants ?



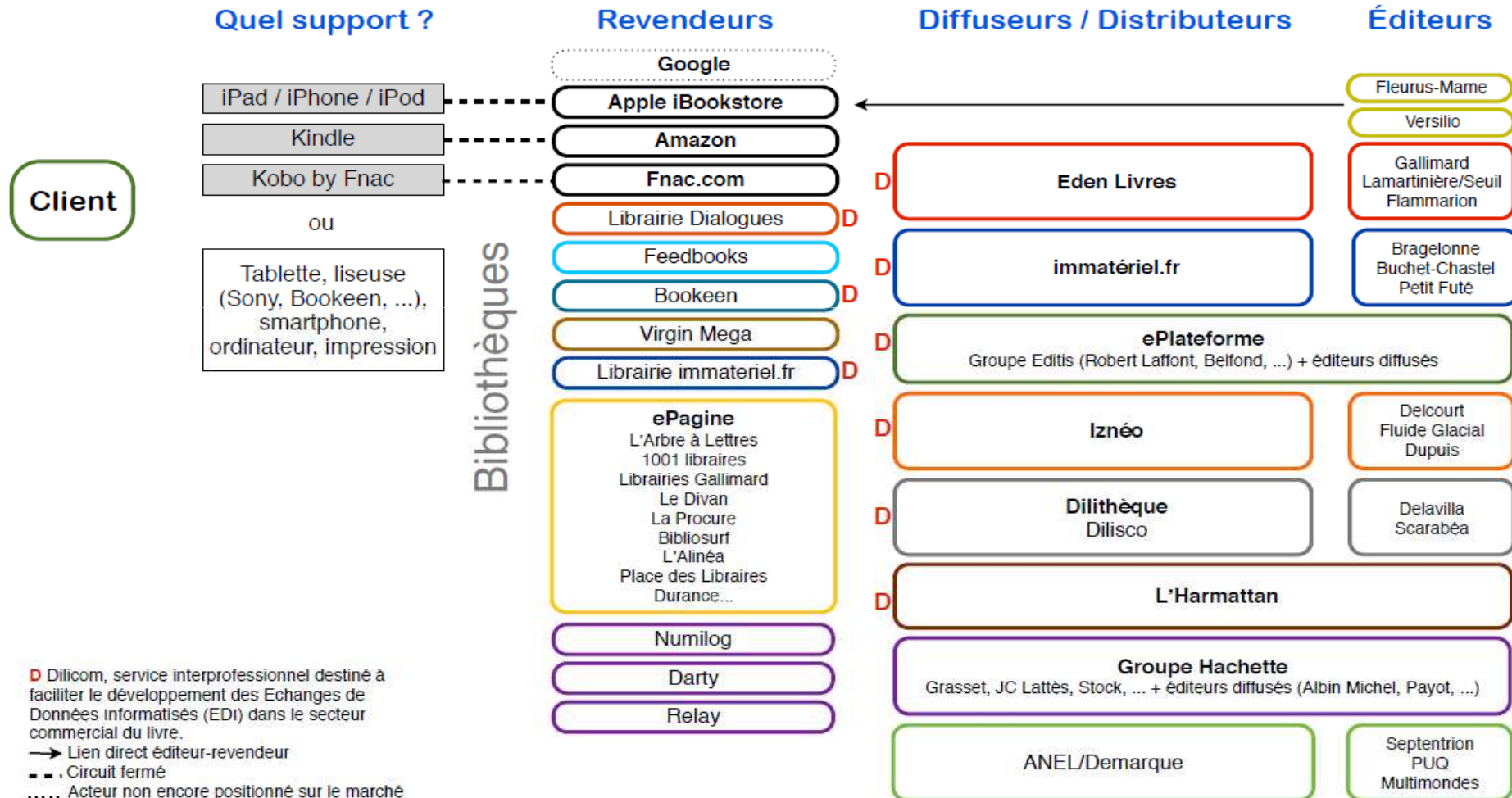
Chaîne du livre numérique



Source : DEPS, Ministère de la Culture et de la Communication, 2010

schéma des acteurs

La chaîne du livre numérique État de l'art en décembre 2011



SARL immateriel-fr — SIRET 509 139 937 00015 R.C.S. Paris

objectifs

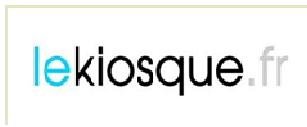
le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- **les modalités d'acquisition**
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

modalités d'acquisition

❖ Accès à un bouquet de contenus

- *paiement de droits d'accès à un ensemble de documents*
(usage courant en bibliothèque)



❖ Acquisition de documents numériques à la pièce

- *achat du document avec droits attachés*
- *le document peut être copié sur le serveur du libraire (ou hébergé chez le diffuseur) (pour X temps dans certains cas)*



- ❖ Certains diffuseurs facturent des frais supplémentaires
 - *Frais obligatoires :*
 - ✓ d'installation
 - ✓ de personnalisation des interfaces de recherche
 - *Développements spécifiques (facultatifs)*
 - ✓ interfaces d'authentification unique des usagers
 - ✓ couplage avec l'annuaire
 -

❖ Services supplémentaires offerts

- *Page d'accueil personnalisée*
- *Catalogue en ligne des livres numériques avec panier*
- *Enrichissement de contenus (avis des lecteurs, des libraires,...)*
- *Intégration au catalogue des ressources physiques...*

- *Fourniture de notices*
- *Plate-forme de production de contenus numériques*
- *Interface d'administration pour gérer les droits d'accès*
- *Authentification des usagers*
- *Enrichissement de contenus (CVS)*
- *.....*

objectifs

le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- les modalités d'acquisition
- **les modalités d'accès**
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

modalités d'accès : acquisition en ligne

- ❖ Pour acquérir en ligne une ressource (qu'il s'agisse d'un livre papier ou numérique)
 - *l'utilisateur (lecteur final) doit être connu du vendeur (diffuseur)*
 - *l'acquisition passe par des opérateurs pour assurer un paiement dans un environnement sécurisé (Paypal,)*

- ❖ La transaction peut avoir lieu :
 - ***à distance sur le matériel de l'utilisateur***
 - ***à partir d'une tablette ou d'une liseuse fournie par la librairie***
 - ***et pourquoi pas ?***
 - ✓ **à partir d'un poste dans la librairie**
 - ✓ **à partir d'un portable en connexion WIFI**

modalités d'accès : comptes clients

- ❖ Si la librairie souhaite fidéliser ses clients, elle peut créer des « comptes clients » qui lui permettra ensuite de les informer de l'actualité, des nouveautés
- ❖ Ce qui implique une procédure d'inscription en ligne
- ❖ Il peut y avoir un échange d'annuaire entre libraire et diffuseur
- ❖ Une fois inscrits, les usagers peuvent accéder aux ressources chez le diffuseur de plusieurs façons :
 - **authentification de l'utilisateur sur le portail du diffuseur** : l'utilisateur saisit un login et un mot de passe directement sur le portail du diffuseur.
 - **authentification de l'utilisateur sur le portail de la librairie** : l'utilisateur saisit un login et un mot de passe sur le portail.
 - ✓ soit les identifiants de l'utilisateur sont retransmis au diffuseur (avec ou sans contrôle préalable).
 - ✓ soit après contrôle de l'identité de l'utilisateur, ouverture de l'accès aux ressources via un lien URL . Le diffuseur reconnaît la connexion via la librairie par l'adresse IP du serveur du portail.

❖ Le diffuseur peut proposer :

- *Pour les libraires : des documents numériques à la pièce fournis avec droits attachés (DRM)*

- *Pour les bibliothèques : un (ou plusieurs) bouquets de documents*
 - consultables en streaming uniquement (Numilog)
 - consultables en streaming et téléchargeables avec fichiers chronodégradables (Numilog, L'harmathèque...)
 - consultables en streaming et téléchargeables avec fichiers pérennes
 - consultables en streaming et téléchargeables uniquement sur tablettes

❖ les documents peuvent être :

- *soumis à droits mais sans verrouillage*
- *verrouillés par les producteurs de contenus (DRM)*
 - ✓ DRM : Digital Rights Management, gestion des droits numériques

❖ les DRMs

- *contrôlent l'accès à la lecture*
- *interdisent ou limitent la duplication de documents numériques*
- *verrous virtuels utilisés pour contrôler l'utilisation qui est faite des œuvres numériques.*
- *peuvent s'appliquer à tous types de supports numériques (ebooks, mp3, films)*

modalités d'accès : quelles contraintes pour le client ?

- ❖ avoir un outil pour déverrouiller les documents soumis à droits
- ❖ avoir un outil pour lire le document
- ❖ les outils sont différents selon les types de documents et les formats
- ❖ attention avec certains DRM la connexion Internet est requise pour vérifier les droits après téléchargement au moment de la lecture

objectifs

le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- **les supports de consultation, les formats**
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

les outils de consultation

❖ L'utilisateur peut consulter les documents :

- *Sur un poste informatique (tous types)*
- *Sur une tablette (tous types)*
- *Sur une liseuse (livres électroniques, sons)*
- *Sur un smartphone (tous types)*



objectifs

le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- **exemple de vente sur le site d'un libraire**
- comment mettre en place une offre ?
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

des livres .com Librairie de quartier

S'inscrire / S'identifier

Recherche OK

- Dans la librairie**
- Nos conseils
 - Les écrivains de A à Z
 - Les livres par éditeur
 - Les livres par collection
 - Les auteurs par continents/pays
 - Afrique
 - Amérique du nord
 - Amérique du sud
 - Asie
 - Europe
 - Océanie
- Actualités**
- Vie de la librairie
 - Livres, éditeurs et compagnie
 - TRANSFUGE magazine
 - Les liens
- Rester en contact**
- Contactez le libraire
 - S'abonner à la newsletter
 - Flux RSS
- Qui sommes nous ?**
- La librairie
 - L'équipe
- Mode d'emploi**
- Acheter un livre ?
 - Sécurité des paiements
 - Frais de port et livraison
 - CGV
 - Echange et remboursement
 - Dédicacer un livre offert
 - Prix du livre, mode d'emploi

[Accueil](#)


[Voir toutes les selections de la librairie](#)

Dernier conseil de la librairie

Les âmes noires

De **Gioacchino Criaco**

Repéré par Christian Marchal, publié le 24/05/2011



Ce livre paraît chez Métailié noir. Donc, on se dit: «Bah, c'est un thriller ou un polar ou un peu des deux». Ben moi, je dirais que ce bouquin n'appartient à aucun genre particulier et qu'il est plutôt une sorte de prototype. Du thriller ou du polar, il reprend des scènes, des épisodes, disons classiques: quelques bonnes vieilles fusillades, du deal (héroïne, coke), des règlements de compte, des meurtres, des enlèvements...

Sauf que la trame est ailleurs. Le narrateur, Luigi, Luciano sont des enfants de la Calabre, tiraillés entre la misère des montagnes du sud de l'Italie, la 'ndrangheta (mafia locale; aussi féroce que le modèle Sicilien ou la camorra Napolitaine) et l'état ou ce qu'il en subsiste sous [...] [Lire la suite >>](#)


Prix éditeur : 18,00 €
Prix deslivres : 17.10 €

Coup de coeur

Fragments

De **Collectif**

Les papiers de Marilyn, un événement éditorial



Personne n'a pu échapper au nouvel événement éditorial : a new Marilyn Monroe is appeared! On nous annonce une Marilyn intellectuelle, cultivée, inconnue, pas seulement l'image glamour, mais une lectrice, écrivain, poète. On ne peut que se méfier d'un tel battage médiatique qui se présente comme un coup éditorial. Qu'a-t-on encore trouvé de nouveau sur Marilyn pour relancer le frémissement consumériste de


[...] [Lire la suite >>](#)

Prix éditeur : 29,00 €
Prix deslivres : 28.31 €

Auteur à découvrir

Harry Crews

Harry Crews est un romancier américain né le 7 Juin 1935 dans le comté de Bacon (Géorgie, États-Unis). Après une enfance marquée par les conditions de vie difficiles dans le Sud rural et de graves problèmes de santé, Harry Crews s'installe à 17 ans dans le comté de Bacon. [...] [Lire la suite >>](#)



TRANSFUGE
LITTÉRATURE & CINÉMA

Parmi les derniers auteurs référencés

Markus Orths
Markus Orths, né en 1969, a étudié la philosophie, la littérature française et anglaise. Ses romans et nouvelles, traduits dans plusieurs langues, ont [...] [Lire la suite >>](#)

[Tous les livres de Markus Orths](#)

[Les 20 derniers auteurs référencés](#)

Actualités

C'est fini
Bonjour à tous, C'est la fin de la librairie deslivres.com. Trop de pertes, pas assez de clients, etc. La vie continue, comme dit l'autre. (Il a raison, l'autre) Merci à tout ceux qui ont suivi cette belle aventure, et à bientôt. Georges [...] [Lire la suite >>](#)

On aime beaucoup

The Anomalies
de **Joey Goebel**



Prix éditeur : 19,00 €
Prix deslivres : 18.05 €

[Ajouter au panier](#)

[Tous les coups de](#)



Accueil livres papier → Livres électroniques

rechercher par titre, auteur, éditeur... Recherche avancée Mon compte Mon panier (0) Espace Pro

Sans DRM

Pour l'achat d'un de ces deux titres, **Le droit de désobéissance** vous est offert par votre libraire.

LES ÉDITIONS DE MINUIT

Rejoignez notre univers

Un catalogue numérique de 50987 livres dont 1477 extraits chez 375 éditeurs

Abonnez-vous aux flux RSS

- Toutes les nouveautés
- Livres gratuits
- Livres sans DRM
- Catalogue par rayons
 - Littérature
 - Littérature jeunesse
 - Littérature française
 - Littérature étrangère
 - Versions originales
 - Poésie & Théâtre

Coups de coeur

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Demain j'aurai vingt ans
Alain Mabanckou
extrait gratuit
14.99 €</p> | <p>Galadio
Didier Daeninckx
extrait gratuit
10.99 €</p> | <p>Le poids du papillon
Erri De Luca
extrait gratuit
6.99 €</p> | <p>Voodoo land
Nick Stone
extrait gratuit
15.99 €</p> |
|--|--|--|--|

Meilleures ventes

- L'homme dans la vitrine**
Kjell Ola Dahl
7.49 €
extrait gratuit
- Faux-semblants**
Kjell Ola Dahl
14.99 €
extrait gratuit
- Le jour du fléau**

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- exemple de vente sur le site d'un libraire
- **comment mettre en place une offre ?**
- faire connaître l'offre auprès des usagers et la faire vivre

❖ Se doter d'un dispositif

- *Créer son site*
 - ✓ À défaut recourir à une solution clé en main

- *Adhérer à un portail de type « 1001librairies »*
 - ✓ Avec possibilité de « personnalisation » de son interface
 - ✓ Disponibilité d'un catalogue d'ebooks
 - ✓ Panier mixte (physique / numérique) pour le client
 - ✓ Géolocalisation des librairies
 - ✓ ...

- *Se regrouper avec d'autres libraires, sur une base géographique ou thématique*
 - ✓ Création d'un groupement d'intérêt (cf LIBREST, Dialogues/leslibraires)

- *Adhérer à un hub*
 - ✓ Point de convergence unique entre détaillants et fournisseurs
 - ✓ Transmissions des flux (ce n'est ni un entrepôt, ni un gestionnaire d'offres commerciales)
 - ✓ Implique l'interopérabilité des systèmes en place chez les détaillants et chez les fournisseurs avec le hub (protocoles techniques d'échange)

Mettre en œuvre une offre numérique

❖ Gérer et optimiser son dispositif

- *Offrir la consultation d'une base de données*
 - ✓ Via un abonnement (ELectre, FEL, entrepôts éditeurs...)

- *Adhérer à un « marketplace »*
 - ✓ De type Priceminister, Ebay...

- *Contracter avec un distributeur de livres numériques*
 - ✓ Pour encapsuler sa solution en marque blanche dans son site ou dans son espace (cas des sites mutualisés)

objectifs

Le point sur la situation de l'offre numérique de lecture en France et en Belgique francophone

- rappel du contexte juridique en France et en Belgique
- que faut-il pour vendre/mettre à disposition des livres numériques ?
- un premier survol de l'offre
- typologie des acteurs et chaîne du livre
- les modalités d'acquisition
- les modalités d'accès
- les supports de consultation, les formats
- expérimentations en bibliothèque
- comment mettre en place une offre ?
- **faire connaître l'offre et la faire vivre**

Faire connaître l'offre auprès des usagers

- ❖ Communication autour de ressources
- ❖ Communication autour des animations
- ❖ Accompagnement des usagers
- ❖ Outils utiles (payants et gratuits)

Faire connaître l'offre auprès des usagers Communication et mise en valeur auprès des usagers

❖ Communication et mise en valeur

■ *Le gratuit comme produit d'appel*

- ✓ Notamment promouvoir des ouvrages gratuits libres de droit comme « produits d'appel »

- Cf <http://www.ebooksgratuits.com/> , <http://www.livrespourtous.com/>

■ *Couplage physique / numérique*

- ✓ vente simultanée du livre imprimé et de son équivalent numérique

■ *Proposer une borne d'accès en magasin, voire une connexion wifi*

- ✓ Donnant accès au site du libraire ou à celui du distributeur
- ✓ epagine propose des bornes toutes faites

■ *Utiliser tous les supports disponibles*

- ✓ Pages du portail web ; newsletter ; lettre d'information électronique ; blog, réseaux sociaux ; oralement ; ...

■ *Communiquer régulièrement (pas uniquement lors du lancement)*

- ✓ Sessions mensuelles de présentation des ressources

■ *Penser à une communication ciblée*

Faire connaître l'offre auprès des usagers Communication et mise en valeur auprès des usagers

❖ animations ponctuelles

- Autour du livre numérique
 - ✓ Mise à disposition de liseuses
 - ✓ Vente de liseuses ?

- *Inviter des auteurs à publier sur le site de la librairie*

- *Proposer des dossiers bibliographiques et des outils en ligne*

- Sur Internet
 - ✓ Participer aux réseaux sociaux, spécialisés (LibFly) ou non (Facebook)
 - ✓ Agendas

- Et aussi sur papier :
 - ✓ Journaux municipaux
 - ✓ Presse locale
 - ✓ Dépliants disponibles en librairies

Faire connaître l'offre auprès des usagers Médiation numérique et assistance aux usagers

❖ Accompagnement des usagers

▪ *Accompagnement pour la prise de connaissance du service*

✓ Les libraires au contact des publics doivent :

- avoir testé l'offre et connaître les catalogues pour pouvoir conseiller des ressources
- maîtriser l'outil informatique afin d'être capable d'aider les usagers à accéder à l'offre , télécharger les logiciels nécessaires,..

▪ *Accompagnement pour l'usage des ressources*

✓ mise en place d'une « hotline » par mail ou téléphone, très appréciée

- À organiser sous forme mutualisée

✓ Guide téléchargeables sur le site internet (papier ou vidéo)

▪ *Définir une charte des services en ligne*

Communication et mise en valeur auprès des usagers

❖ *Les outils*

■ *Payants*

- ✓ Les « réseaux sociaux » spécialisés en lecture : LibFly, Babelio...

■ *Gratuits*

- ✓ Plate-forme de partage
- ✓ Outils Calameo, Youtube, Dailymotion, Flickr

■ *Univers Netvibes*

■ *Blog*

- ✓ Wordpress, overblog..;

■ *Réseaux sociaux*

- ✓ Facebook, twitter