

La VoD à la Médiathèque de l'Agglomération Troyenne

La VoD (Vidéo on Demand) a très tôt suscité l'intérêt de la Médiathèque de l'Agglomération Troyenne. C'est d'ailleurs la première médiathèque à avoir signé, il y a maintenant près de 2 ans, un partenariat avec Arte dont le catalogue VoD est au cœur des missions des bibliothèques en termes de contenus.

Les usagers ont ainsi accès, uniquement à leur domicile, à l'ensemble du catalogue de la chaîne (soit actuellement environ 1200 programmes), en complément de l'offre de DVD à emprunter ou à consulter sur place disponible à la médiathèque. Ils peuvent télécharger ou visionner directement 5 documents par période de 21 jours.

Après près de deux ans d'utilisation, le recul est suffisant pour établir un premier bilan sur la place et l'intérêt d'un tel service en médiathèque, sur le public touché (âge, sexe...), sur les programmes consommés (fictions, documentaires...) ainsi que sur les limites rencontrées (le coût, les contraintes techniques etc.)

Quelques chiffres sur Arte VoD à Troyes

Le service a été lancé début 2007, les premiers mois ont été un peu laborieux (peu d'inscrits, encore moins d'utilisateurs) essentiellement par manque de communication.

Fin août 2007, 139 personnes étaient inscrites, 19 avaient utilisés le service et 49 programmes avaient été téléchargés.

A partir de la rentrée 2007, le service a commencé à bien fonctionner. Ceci grâce à une politique de communication assez importante (affiches, flyers, publicité orale, mail de présentation envoyé à chaque inscrit, bannière sur le site web).

Aujourd'hui le service est bien lancé et le bilan chiffré est positif (données arrêtées au 18 novembre 2008) :

- 589 inscrits
- 1349 téléchargements
- 204 utilisateurs actifs soit 35 % des inscrits.

Le point faible reste le petit pourcentage d'inscrits qui utilise effectivement le service.

A peine plus d'un tiers des inscrits a déjà téléchargé un programme.

4 raisons principales expliquent ce chiffre :

- Quelques usagers inscrits utilisent un Mac et n'ont donc pas accès au service puisque Arte VoD comme tous les autres services VoD existant est incompatible avec Mac et Linux. C'est une des limites actuelles de ce genre de service.
- Certains sont un peu déçus par les programmes proposés, ils pensaient trouver tous les programmes diffusés par la chaîne or, malgré un catalogue étoffé, ce n'est pas le cas.
- Certains n'ont pas encore trouvé le temps de s'intéresser au service. Il peut en effet s'écouler plusieurs mois entre le moment de l'inscription et celui de l'utilisation.
- Enfin et surtout, une partie importante des utilisateurs inactifs a rencontré des problèmes techniques lors de leur tentative d'utilisation. Certains nous ont demandé de l'aide pour résoudre ces problèmes. D'autres ont, sans doute, préférés abandonner. Ainsi cette personne dépitée qui nous écrit « *Je viens de visionner "Lady Chatterley et l'homme des bois"...Le film a été coupé avant la fin...Cela s'est produit avec d'autres films dont je n'ai pas vu la fin...C'est extrêmement frustrant* ».

Cependant le taux d'utilisateurs actifs est en constante augmentation grâce à un effort important sur le « service après vente ». En effet, cette faible utilisation provient pour une large partie de difficultés techniques rencontrées par les usagers. Après échanges par mail ou par téléphone, la majeure partie des soucis techniques a été résolue. Ce qui a permis de faire monter le pourcentage d'usagers actifs de 17 % en septembre 2007 à 35 % aujourd'hui.

Passé l'inscription, c'est vraiment la notion d'accompagnement dans l'utilisation du service qui est déterminante dans le taux d'utilisateurs actifs.

- Quel est le public touché par cette offre de VoD ?

Au niveau des inscriptions, la parité hommes / femmes est presque parfaite ; en revanche, on constate que les hommes utilisent nettement plus le service que les femmes (60 % contre 40 %).

La répartition par tranche d'âge est assez égale. Si le public touché est assez jeune, toutes les générations sont concernées. Ainsi les plus de 50 ans représentent 1/3 des utilisateurs actifs.

- Quelle façon de consommer ?

Quand on regarde la répartition des téléchargements par usagers, on constate qu'1/5 des utilisateurs n'ont fait qu'essayer le service une fois et n'ont pas réitéré l'expérience (sans doute pour des raisons diverses : problème technique, manque de confort de visionnage, programmes non satisfaisants...).

A l'inverse, 20 % sont devenus des utilisateurs réguliers et une petite partie (5 %) est très active (quelques utilisateurs à plus de 40 téléchargements).

Entre les deux extrêmes, la moitié des personnes actives utilisent le service de manière ponctuelle.

Ces chiffres sont à tempérer par les problèmes techniques que certains usagers ont rencontrés (environ 10 % des fichiers téléchargés ont posé problème) et qui ont forcément influés sur la poursuite ou non de leur utilisation du service.

- Quels sont les programmes consommés ?

Arte VoD proposant actuellement, environ 1200 programmes à télécharger, une étude des fichiers téléchargés montre que 40 % des programmes disponibles ont été téléchargé au moins une fois. Le public ne se contente donc pas des programmes mis en avant et des nouveautés mais il va fouiller dans le catalogue pour trouver ce qui l'intéresse ou éveille sa curiosité.

Une large proportion (58 %) de ces documents concerne des programmes non fictionnels, cela montre un réel intérêt pour les documentaires notamment.

Evidemment, certaines fictions rencontrant un large succès, la proportion fictions / non fictions s'inverse dans la répartition globale par type de programmes puisque 57 % du total des téléchargements concerne les fictions.

Parmi les 15 programmes les plus visionnés par le public troyen, on retrouve ainsi 12 fictions et 3 documentaires.

Les programmes pour adultes, films (*Les contes immoraux*, *L'empire des sens...*) comme documentaires, sont ceux qui remportent le plus de succès.

Mais les films d'auteurs (français ou étranger : Kusturica, Chéreau, Rivette ou Louis Malle) ainsi que les films de genre (comme *La 36^{ème} chambre de Shaolin*) sont également plébiscités.

A noter, le beau succès de l'émission « *Le dessous des cartes* » qui représente à elle seule 8 % du total des programmes téléchargés.

Les limites actuelles d'Arte VoD

Tout d'abord le coût. En effet, la chaîne ne propose pas de tarif préférentiel pour les bibliothèques or, le paiement à l'acte (qui est l'option choisie par Troyes) peut se révéler très coûteux si l'offre rencontre un grand succès.

La technique ensuite avec 3 défauts importants :

- L'incompatibilité avec les systèmes Mac et Linux à cause des DRM, ces protections qui empêchent l'interopérabilité d'un système à un autre et constituent un frein au développement des services numériques

- Le manque de simplicité dans l'utilisation du service : problèmes de cookies, de mises à jour de logiciels, de composants ActiveX et de DRM qui finissent par décourager certains utilisateurs.

- Le manque de fiabilité du service : programmes interrompus avant la fin, fichiers non valides avant la fin des 48 heures, téléchargements impossibles ou interrompus... Les utilisateurs ne comprennent pas, ils sont déçus, frustrés et, souvent abandonnent.

Cependant, il est important de signaler que ce genre de soucis se rencontre de moins en moins fréquemment. Ceci grâce au très bon travail du service technique d'Arte qui est très à l'écoute des différents problèmes rencontrés.

Dernière limite enfin, la nécessité d'un suivi des usagers. En effet, ces problèmes techniques demandent un gros effort d'accompagnement de l'utilisateur (par mail, par téléphone ou sur place à la médiathèque) pour l'aider à les résoudre.

Cet aspect de guidage technique de l'utilisateur dans l'utilisation du service est un élément essentiel à prendre en compte pour une médiathèque qui veut se lancer dans ce genre de services en ligne. Pour que l'offre de VoD rencontre le succès, un vrai « service après-vente » pour aider l'utilisateur est nécessaire.

Hormis les problèmes techniques qui, peu à peu deviennent moins fréquents, les retours sur la VoD sont très positifs. Les utilisateurs apprécient ce nouveau service et le contenu du catalogue proposé.

Arte travaille actuellement sur les évolutions à donner au service notamment sur l'éditorialisation des contenus et l'interactivité avec les utilisateurs (possibilité de donner son avis, de conseiller un programme à un ami...).

Ces évolutions vont dans le sens que la Médiathèque de l'Agglomération Troyenne souhaite donner à ces services en ligne. En effet l'offre des bibliothèques dans ce domaine n'a de sens que si l'information est enrichie, par la bibliothèque, par les prestataires ou par les usagers eux-mêmes.

Les nouveaux SIGB permettent de développer une telle interaction et de mieux mettre en valeur les documents. L'intégration des catalogues de documents numériques directement dans les portails documentaires des SIGB donnera ainsi une réelle visibilité aux collections dématérialisées. C'est une des prochaines étapes à mettre en place.