

**Contenus et pratiques de la
documentation électronique en bibliothèque municipale**
Intervention d'Isabelle Antonutti, chargée de mission coopération et action territoriale à la
Bibliothèque publique d'information, animatrice de Carel

Carel, consortium d'acquisition pour les ressources électroniques en ligne, fonctionne depuis deux ans. Il a pour objectif de négocier avec les éditeurs des prix et des licences uniformes pour les bibliothèques de lecture publique. La création de Carel s'intègre dans une des nouvelles priorités de la Bibliothèque publique d'information. La responsabilité nationale de la Bpi en matière de développement de la lecture publique se traduit depuis deux ans par un renforcement des actions menées au bénéfice des bibliothèques publiques avec lesquelles elle multiplie les partenariats. Une des premières étapes de la mise en œuvre de la politique de coopération de la Bpi a été la création de Carel en 2003. Les nombreuses rencontres effectuées dans ce cadre, nous permettent de disposer d'informations variées pour brosser un tableau des pratiques de la documentation électronique dans les bibliothèques municipales.

Cette intervention propose un rapide tour d'horizon de l'édition numérique proposée par le biais de Carel, nous verrons ensuite comment les bibliothèques présentent cette offre et comment les utilisateurs s'en emparent.

- **Internet dans les bibliothèques**

1239 bibliothèques proposent un accès public à Internet, soit 58.8% des établissements.

Les dernières sources disponibles sont les statistiques de la Direction du Livre, publiées en 2002.

Dans 1415 bibliothèques, le personnel dispose d'un accès réservé, on peut imaginer qu'il s'agit d'un préluce à une ouverture ultérieure au public.

4779 postes sont disponibles soit une moyenne de 3.8 postes par établissement.

Sur le site de l'Association des Directeurs de bibliothèques de grandes villes, le nombre moyen de postes est évalué à 11 pour les 137 bibliothèques adhérentes¹.

Les bibliothèques ont d'abord eu pour objectif de familiariser les publics aux nouvelles technologies. Les points d'accès à Internet sont donc utilisés pour la formation et l'usage courant. Bien sur, les bibliothèques cherchent aussi à proposer des contenus documentaires de qualité. Les bibliothèques jouent ce rôle mais elles sont difficiles à maintenir et face aux dysfonctionnements techniques rencontrés dans l'usage des cédéroms en réseau, les bibliothèques font le choix de s'abonner à des supports en ligne payants.

- **Le rôle de Carel**

La gestion des ressources électroniques nécessite de nouvelles compétences et un travail coopératif dans ce domaine est fort utile. Les bibliothèques sont confrontées à de modalités particulières d'acquisition dont les règles ne sont pas toujours très explicites, c'est pour répondre à ce besoin que s'est créé Carel en 2003.

Les objectifs de Carel sont :

- Une négociation collective des licences : proposer des titres utiles aux bibliothèques de lecture publique soit des documents généralistes à des tarifs uniformes et à des conditions adaptées.

- Une source d'information: la concertation et la communication sont indispensables à cette étape, la demande de formation et d'échange est importante.

¹ <http://www.adbgv.asso.fr/index.php?page=total1>

- Une standardisation des services : les politiques tarifaires sont encore dans une phase exploratoire. Carel sensibilise les éditeurs à la nécessité de trouver des modes de calculs compréhensibles et identiques.

- **Typologie des ressources proposées par Carel**

Les titres proposés sont francophones et de niveau vulgarisation. Le domaine des références est privilégié, avec les encyclopédies, dictionnaires, annuaires. Les bases de connaissances larges avec mises à jours régulières comme les archives de presse sont très intéressantes et apportent des bénéfices d'usage importants. La documentation professionnelle s'adapte plus rapidement aux évolutions technologiques que l'édition généraliste. Certains titres sont nativement numériques.

Carel a négocié 34 titres, on distingue plusieurs grands domaines

- Contenus généralistes, encyclopédies, dictionnaires comme *Universalis*, *Le Petit Robert* (8 titres)
- Titres de références, annuaires comme *Archives biographiques* ou *Jurisclasseur* (6 titres)
- Presse et archives comme *Europresse*, *Pressens*, *Vocale presse* (4 titres)..
- Titres pour la jeunesse, comme *Planet Nemo* ou *Phosphore* (4 titres)
- Edition professionnelle avec *Electre.com* ou *CdRap* (7 titres)
- L'autoformation (2 titres)
- Edition numérique avec *Numilog* ou *Classical music* (3 titres)

Presque tous les titres sont en français. Cette offre est disparate, elle n'est ni homogène, ni encyclopédique. Elle reflète la réalité de l'édition numérique francophone payante.

- **Les relations avec les éditeurs**

Nous proposons peu de titres car pour l'instant l'offre n'est pas très développée.

L'édition numérique grand public se crée lentement et elle peine à trouver sa rentabilité économique. Cette offre encyclopédique, généraliste et francophone est restreinte et ne satisfait pas les besoins des bibliothèques.

Nous avons auprès de certains éditeurs un rôle d'information sur ce que sont, ce que veulent, comment fonctionnent les bibliothèques de lecture publique en France. Souvent, nos rencontres commencent par un petit cours de bibliothéconomie. Assez bizarrement, même chez certains anciens compagnons de route des bibliothèques comme Hachette ou Larousse, ce marché reste méconnu.

Pour la majorité des éditeurs, le secteur en ligne est encore émergent. Après quelques années d'effervescence, le numérique n'est plus une division vraiment soutenue par les directions. Les équipes multimédias doivent presque prouver de leur intérêt pour continuer. L'édition numérique française reste frileuse. Il semble que les propositions de Google print et Amazon laissent les éditeurs encore plus perplexes. Chez certains, il est urgent d'attendre. La rentabilité n'existe que dans les secteurs professionnels ou spécialisés (presse, économie, ..)

Certains éditeurs sont totalement numériques et leur rentabilité est encore aléatoire. Ce sont souvent de petites structures par exemple *Vocale presse* (presse accessible pour les mal-voyants) est gérée par 3 pers, *Numilog* (librairie numérique) vit plutôt de prestation informatique que de sa librairie en ligne.

La majorité des éditeurs ont des tarifs stables et l'accroissement des coûts est faible. La demande n'est pas assez importante, le marché est restreint et fragile. Les éditeurs spécialisés sont plus offensifs avec des politiques tarifaires difficiles à négocier et des augmentations annuelles.

- **Etat des lieux**

79 villes ou établissements souscrivent 317 abonnements soit 4.17 abonnements par ville.

Il y avait en 2004, 59 villes participantes. On note une progression de 30% en un an.

Les titres les plus demandés sont *Universalis* (47), *Electre* (31), *Europresse* (29), *Larousse* (29), *Hachette* (26), *Planet nemo* (20), *Indexpresse* (22)

A l'autre bout, deux titres n'ont reçu aucune commande, *Contemporary authors* et *Jurisclasseur*.

Les ressources généralistes (encyclopédies, presse) et professionnelles sont les plus sollicitées.

Les d'abonnements par établissement restent stables. Les choix sont relativement constants d'année en année. Le panier de base comprend une ou deux encyclopédies, de l'autoformation, une base de presse, une ressource pour les jeunes, pour un coût moyen de 5000€.

- **Le profil de la bibliothèque participante**

(Construit à partir d'un échantillon de 28 établissements – statistiques DLL)

- Budget d'acquisition 3.62 €
- Personnel : 59 emplois
- Moyenne d'Inscrits : 20.08 %
- Postes informatiques : 15
- Surface 5338 M²

Ce profil éclaire sur la participation : ce sont avant tout des établissements riches (personnel, budget, M²) qui s'abonnent. Ces vastes bibliothèques restent pourtant peu équipées en postes informatiques avec une moyenne de 15 postes. Parmi notre échantillon, 27 bibliothèques ont moins de 30 postes, une seule ville de 80 000 habitants a plus de 50 postes.

L'intégration de la documentation électronique payante est limitée dans le réseau de la lecture publique.

Les freins invoqués sont les coûts élevés et les usages peu développés. Pourtant, la palette des prix est large puisque les premiers tarifs démarrent à moins de 60€. Les ventes ne décollent pas, les éditeurs attendent, l'offre numérique payante et francophone reste limitée. L'édition actuelle ne couvre pas les besoins des bibliothèques, or les usages sont déterminés par une offre suffisante. Les discours enthousiastes des années 2000 qui annonçaient la fin du papier sont aujourd'hui beaucoup plus modérés. L'édition française se heurte à plusieurs obstacles ; la création numérique nécessite des investissements et les éditeurs hésitent à investir frappés par les soubresauts de la nouvelle économie et les risques de piratage. La langue française est un marché restreint. Le monde de l'éducation et de la recherche a des budgets limités. Les usages sont émergents, toute innovation technologique nécessite une période d'adaptation assez longue. Un bénéfice personnel doit être évident pour intégrer un nouveau support, toutes les conditions ne sont pas encore réunies pour la majeure partie du public. L'impact du numérique touche actuellement certaines catégories comme les chercheurs ou certains professionnels qui peuvent grâce au numérique améliorer considérablement les modes d'accès à la connaissance.

- **L'organisation matérielle**

L'offre de documentation électronique payante s'insère dans une offre multimédia globale des bibliothèques.

Cette proposition se compose de cédéroms, de sites internet sélectionnés et de quelques ressources électroniques.

On peut aussi y trouver des logiciels de bureautiques et certaines commencent à proposer des films numérisés.

La terminologie employée pour désigner ces offres est très variée. Toutes les dénominations possibles sont utilisées : sitothèque, ressources électronique en ligne, cédéroms, sélection sites gratuits, signets, bases de données en ligne,...

Le manque d'uniformité pour désigner ces supports marque certainement la difficulté à cerner les services offerts.

Les ressources électroniques en ligne sont rarement cataloguées

Ces espaces multimédias ont d'abord été mis en place pour favoriser l'accès à Internet.

Ils pallient le manque d'accès de certaines populations à l'outil informatique.

Ils s'intègrent parfois dans un réseau comme les cyberbases ou les Espaces Culture Multimédia. Le personnel peut être spécifique. De nombreux emplois-jeunes furent recrutés lors de la création de ces structures ; ils correspondaient donc à de nouveaux métiers. Les postes multimédias sont en général répartis à différents niveaux dans les grandes bibliothèques et souvent concentrés dans un espace quand il y a peu de postes. La tendance semble être à la dispersion.

58,8% des bibliothèques proposent un point d'accès à internet.

Différents types de postes sont proposés en fonction des usages, par exemple des stations debout pour la consultation rapide type messagerie, d'autres écrans sont destinés aux ressources sélectionnées. Le public a parfois des difficultés à comprendre les catégories d'usages qui ont été définies. Rien ne ressemble plus à un ordinateur qu'un autre ordinateur et il n'est pas aisé de comprendre que sur l'un, on aura accès à certains sites et sur l'autre, à des sources sélectionnées. La valorisation de la documentation électronique oblige à s'interroger sur les dispositifs proposés en matière d'accès et de récupération des données. Le modèle du moteur de recherche où à partir d'une seule interrogation on obtient une multitude de réponses se heurte à la maîtrise nécessaire pour appréhender nos catalogues souvent trop silencieux. Les bibliothèques et les fournisseurs de logiciels travaillent actuellement sur la conception de portail pour faciliter la recherche multibases et multicritères. Ces nouveaux modes d'accès devraient améliorer la consultation. Les infrastructures matérielles s'adaptent : des tables assez

grandes, de la place pour annoter, un éclairage bien pensé,...la mise à disposition de la documentation électronique nécessite environnement technique et matériel de qualité. Les dispositifs prévus pour la récupération des données se diversifient. L'impression par photocopie est de plus en plus éloigné des attentes et des habitudes du public. Les usagers souhaitent récupérer les données en numérique, soit par clé USB, à la limite par disquette et surtout par messagerie. En règle générale, les architectures informatiques permettent peu ces usages et le droit de copie n'est pas encore stabilisé. Le concept du poste de consultation évolue vers un poste de travail avec un espace personnel permettant la récupération des données. La sécurité informatique s'oppose parfois à l'utilisation optimum des données.

▪ Les pratiques

La formation à l'utilisation d'Internet est une activité très présente.

Les utilisateurs viennent donc pour surtout pour utiliser l'Internet gratuit, pour se former ou s'initier.

La recherche pratique est la plus usitée soit la recherche d'emploi, les annuaires, la recherche de logement, l'exploration de sites institutionnels (écoles, universités, CIDJ,...), les sites commerciaux et la lecture de la presse.

Les usages de l'Internet répondent à des besoins personnels et précis.

L'utilisation personnelle des accès à Internet entraîne un très fort taux d'occupation des postes.

Des tensions s'expriment toujours sur l'irruption de l'usage privé au sein d'un service public : la mission des bibliothèques est-elle de démocratiser l'accès à Internet ou proposer des contenus documentaires de qualité sélectionnés ? Les bibliothécaires, comme toutes les professions de la documentation et de l'information, sont saisis par l'irruption de ce nouveau média. La confrontation avec l'organisation classique des collections n'est pas simple. La coexistence et surtout le rapprochement de ces différentes offres (papier/internet et al..) n'ont pas encore trouvé une forme idéale. Le numérique induit des transformations à toutes les étapes du circuit du document : du choix à l'acquisition, de la mise en service au renseignement. L'ensemble du fonctionnement est modifié. Le modèle du livre où l'information était structurée, validée et plutôt rare reste très prégnant. Le numérique progresse mais il s'inscrit dans les marges et fonctionne très souvent en parallèle.

Quel est l'usage fait des ressources choisies, gratuites ou payantes ?

Cette documentation est noyée dans la masse et s'intègre parfois difficilement dans le fonctionnement des espaces multimédia. Ces postes sont largement occupés et fonctionnent avec des systèmes de réservation. Or, quand un usager cherche un renseignement qu'il pourrait trouver sur une ressource électronique, il souhaite consulter et imprimer sans avoir à faire de réservation. La valorisation de ces supports nécessite parfois une nouvelle organisation. Dans certains lieux, les ressources électroniques sont donc accessibles à partir de postes particuliers où l'Internet libre est bridé. Mais dans ce cas, un accompagnement est indispensable, le public connaît peu les offres payantes.

Les services types références, information, vie du citoyen,...ont une bonne prise en charge de la documentation électronique car leur activité est en grande partie liée à l'actualité et donc ces offres sont tout à fait adaptées aux besoins. Ces contenus sont alors précieux et bien mis en valeur et exploités par les bibliothécaires comme par les usagers. Dans ces domaines (annuaires, presse, orientation,...), l'offre est intéressante et satisfait les besoins d'information.

La documentation électronique correspond peu à une demande spécifique du public qui ne connaît pas les potentiels de ces outils. Une médiation est nécessaire.

Les bibliothécaires doivent donc être formés de façon à offrir des réponses par le biais de ces outils. Ils sont les premiers acteurs de la valorisation de ces produits.

• La gestion des ressources

Comment se partage la gestion de la documentation électronique au sein des équipes ?

Les personnels sont favorables mais peu impliqués.

La mise en œuvre de la documentation électronique est souvent un choix de la direction qui a eu un rôle d'impulsion avec l'obtention de nouveaux budgets ou par des réorientations stratégiques.

Souvent le travail nécessaire à la gestion de la documentation électronique a été sous-estimé, il est venu s'ajouter à un travail existant et peu de collègues se sont appropriés l'activité de veille et de mise à jour des signets. Le retour sur investissement a paru faible. La demande du public se concentre sur les moteurs généralistes et peu sur les sélections. La documentation payante pâtie de ce mélange. Les bibliothèques ont un nouveau paradigme à intégrer, la documentation gratuite est abondante et parfois tout à fait comparables à la qualité de certains produits payants. Si l'on confronte *Bpi Doc* à *Indexpresse*, certains titres gratuits sont tout aussi performants que les

payants. Cette situation nouvelle pour les professionnels crée une confusion, incite à la prudence et renforce l'atonie du marché.

Dans les grandes bibliothèques, l'achat de documentation électronique est réalisé par un service interne ou transversal qui peut s'occuper des périodiques ou du multimédia sur le réseau, cela évoque la fonction d'un acheteur spécialisé. Les acquéreurs des départements ou des sections sont amenés à tester et choisir et ensuite les achats sont gérés par un service central. La fonction achat nécessite une centralisation quand les montants sont élevés. Les négociations propres aux ressources électroniques requièrent une connaissance des enjeux qui n'est pas encore partagée par l'ensemble des professionnels.

En complément de l'intervention des acheteurs spécialistes, une fonction juridique est parfois nécessaire mais surtout la fonction informatique a un poids croissant. La mise en œuvre et l'achat de documentation électronique nécessitent le savoir-faire de différents services et cette coordination peut entraîner des lenteurs dans les processus.

Conclusion

Le développement de la documentation électronique dans le réseau des bibliothèques municipales est progressif. Sa mise en place est loin d'être définitive, nous vivons un bouleversement général dans les modes d'accès à la connaissance et nous cheminons pas à pas dans l'ère du numérique. Actuellement, la majorité des établissements propose en premier lieu un accès à internet puis selon la taille et les moyens des bibliothèques, l'offre peut être élargie à une sélection de sites et à des ressources payantes.

A l'horizon, se profile l'accès à distance, déjà plusieurs équipements (Grenoble, Troyes, Boulogne Billancourt,...) proposent le prêt à distance.

Carel négocie actuellement avec Numilog pour un tarif spécifique concernant la location de livres numériques pour le prêt à distance aux inscrits des bibliothèques municipales.

Et après le livre, il faudra très vite se préoccuper de l'accès à la musique et aux documents sonores parlés.

Le travail collectif par le biais des consortiums ou de collaborations variées semble incontournable dans ce nouveau monde.

Pour tous renseignements complémentaires : www.bpi.fr, rubrique espace pro