

LE NUMERIQUE AU SERVICE DES TERRITOIRES ADAPTATION DE L'OFFRE ET DE L'INGENIERIE NUMERIQUES

BIBLIOTHEQUE DEPARTEMENTALE DU BAS-RHIN

SYNTHÈSE
RAPPORT DU
STAGE COLLECTIF

INET

Élèves conservateurs
territoriaux de bibliothèques
Promotion Cabu

Tuteur au sein de la collectivité

Anne-Marie BOCK

Directrice de la bibliothèque départementale du Bas-Rhin (BDBR)

Rapport rédigé par

les élèves conservateurs territoriaux de bibliothèques

Nicolas BEAUCHEF, nicolas.beauchef@conservateur-inet.org

Charlotte BRUNEAU, charlotte.bruneau@conservateur-inet.org

Olympe CROCQ, olympe.crocq@conservateur-inet.org

Date

18/05/2015 - 17/07/2015



www.bas-rhin.fr



I. LES MOTIFS ET ENJEUX DE LA COMMANDE

L'action des bibliothèques départementales évolue et ce, dans un contexte mouvant :

- Réorganisations territoriales (Loi NOTRe de 2015) et contraintes budgétaires
- Evolutions des pratiques culturelles et nouveaux usages
- Renforcement du rôle d'ingénierie au titre de la cohésion territoriale

Cinq ans après les premières expérimentations des ressources numériques à la BDBR, il est apparu opportun d'effectuer un premier bilan de l'appropriation de cette offre par les bibliothécaires membres du réseau.

Quelle connaissance de l'offre numérique, pour quelle(s) utilisation(s) ? Quel est l'apport de cette offre, notamment pour les points lecture ? L'absence de professionnels dans les petites bibliothèques est-elle un frein à la diffusion de l'offre ? Quelles sont les conditions de réussite d'une diffusion de l'offre numérique ?

La BDBR se déploie sur 4 sites dont 2 sont des relais ouverts au public et elle dessert un réseau de 205 bibliothèques (médiathèques, bibliothèques, points lecture)¹.

1. La méthode utilisée : le choix de trois territoires d'étude et de 20 bibliothèques

- La Communauté de communes de la région de Brumath : 4 bibliothèques membres du réseau, dont 1 médiathèque, 1 bibliothèque et 2 points lecture. 15 564 habitants.
- La Communauté de communes de la région de Saverne : 8 bibliothèques membres du réseau, dont 1 médiathèque, 6 bibliothèques et 1 point lecture. 18 200 habitants (hors Saverne).
- La Communauté de communes du pays de la Zorn : 8 bibliothèques membres du réseau, dont 3 bibliothèques et 5 points lecture. 14 960 habitants.

2. Nos trois axes de réflexion

- Le numérique à la BDBR est lié aux enjeux de son territoire, aux politiques publiques menées par le Département et au développement de l'intercommunalité.
- L'observation de l'appropriation au sein des bibliothèques des 3 communautés de communes permet de déterminer les usages, faiblesses et opportunités de l'offre numérique de la BDBR.
- La diffusion des ressources numériques sur les territoires est conditionnée par le degré d'appropriation de l'offre par les agents de la BDBR. L'étude de l'intégration de l'offre numérique dans les pratiques professionnelles permet de déterminer les conditions d'une diffusion efficiente.

¹ Le seuil d'intervention de la BDBR concerne les bibliothèques des communes de moins de 10 000 habitants. Le réseau comprend 2 200 bénévoles et 170 salariés.

II. LE NUMERIQUE A LA BDBR : QUELLE OFFRE ET QUELLE INGENIERIE, POUR QUEL TERRITOIRE ?

1. Les enjeux de politiques publiques et d'intégration intercommunale

Le numérique s'inscrit dans les enjeux économiques, éducatifs, culturels et sociaux poursuivis par le département du Bas-Rhin². Il répond à un enjeu de diffusion culturelle : complément de l'offre documentaire physique, l'offre numérique est disponible en permanence et correspond ainsi aux principes de continuité et d'adaptabilité du service public.

Points de vigilance :

- Les effets du Wifi sur la santé publique et l'addiction aux écrans
- Les impacts environnementaux et les conditions de stockage des données numériques
- Le traitement des données numériques et le respect des libertés publiques

Le portage intercommunal

Sur les 3 territoires, seule la Communauté de communes de la région de Brumath possède la compétence lecture publique avec notamment les avantages suivants : réseau intégré, renfort de l'offre et des budgets, circulation des documents au sein du réseau.

Ailleurs, des pratiques intercommunales apparaissent déjà : mutualisation des fonctions informatiques dans la Communauté de communes de Saverne, animations communes dans la Communauté de communes du pays de la Zorn. Cependant, l'intercommunalité génère aussi des craintes. Ainsi, les regroupements d'écoles primaires questionnent la pérennité des points-lecture qui dépendent des écoles qui ferment.

De même la présence des bibliothèques sur internet³ permet d'accroître leur visibilité, notamment à l'échelle intercommunale. Ainsi seule la Communauté de communes de Brumath possède un site dédié et renvoi vers l'offre numérique de la BDBR.

Propositions

- **Rappeler le sens de l'action numérique de la BDBR** en lien avec les autres politiques publiques du Département.
- **Prolonger la réflexion quant à une intégration intercommunale** plus poussée en matière de lecture publique pour 2 des 3 communautés de communes (Saverne/Zorn).
- **Encourager et accompagner la présence des bibliothèques sur internet** et les inciter à mettre le lien de la BDBR sur leur site pour accroître sa visibilité.

² Plan numérique au collège, inclusion numérique et passage au très haut débit pour 2020, projet *Silver Economie...*

³ 100% des bibliothèques des CdC de Brumath et de Saverne ont une connexion internet (débit inégal) contre 50% dans les bibliothèques de la CdC de la Zorn (pourtant en très haut débit).

2. Les ressources numériques et leur appropriation au sein des bibliothèques étudiées

Tableau comparatif des ressources numériques proposées par la BDBR

Ressources	Prestataire. Forme juridique	Avantages	Limites
Médiathèque numérique	<i>Arte VOD et Univers Ciné</i> Marché (MAPA)	-Offre complémentaire des DVD -Cinéma indépendant -Téléchargement et streaming	-Plafond d'utilisation (3/mois pour un individuel, 10/mois par famille) -Instabilité du catalogue.
Musique en ligne	<i>MusicMe</i> Marché (MAPA)	-Utilisation illimitée par tranche d'inscrits -Création de web radio	-Abondance d'offres, gratuites et payantes, disponibles sur le web
Livre numérique	<i>Feedbooks</i> Marché (MAPA)	-Lectures simultanées -Téléchargement -Intérêt des bénévoles pour le livre -Editorialisation	-Difficultés techniques (DRM) -Absence d'Hachette au catalogue -Manque d'interopérabilité
Formation en ligne	<i>Tout apprendre</i> Contrat 3 devis	-Facile d'accès -Illimité (temps/crédit)	-Réservé aux bibliothécaires. -Abonnement souscrit uniquement pour la bureautique et le multimédia
Presse en ligne	<i>LeKiosk</i> Contrat 3 devis	-Facile d'accès -Nombre important de titres -Interopérabilité -Enthousiasme des bénévoles	-Plafond d'utilisation -Absence de la presse régionale -Manque de statistiques

Une appropriation encore très limitée du portail et des ressources numériques

Premier mode d'accès aux ressources numériques, le portail de la BDBR est encore sous utilisé : seuls 11% des bibliothécaires et 1% des usagers des trois communautés de communes possèdent un compte⁴. Cette situation s'explique par un lancement récent (septembre 2014).

En ce qui concerne les offres numériques, elles sont très peu connues sauf chez les agents des médiathèques (Monswiller et Brumath).

Selon les ressources, les statistiques ne permettent pas de mesurer précisément la diffusion de l'offre, cependant, pour les ressources mesurables, les taux d'utilisation par les usagers sont inférieures à 2%. Même dans la médiathèque de Brumath, où les offres numériques sont systématiquement présentées au moment de l'inscription, les chiffres d'utilisation ne sont pas supérieurs.

Au sein, de chaque bibliothèque, on observe une césure entre les bibliothécaires qui utilisent des outils informatiques et numériques et ceux qui n'en utilisent aucun⁵.

⁴ Pour les bibliothécaires, ce compte permet de bénéficier des services suivants : accès à certaines ressources numériques, réservation d'ouvrages et d'animations en ligne et inscriptions aux sessions de formations.

Pour les usagers du réseau, il permet de réserver et d'accéder aux ressources numériques.

⁵ En ne rencontrant que les responsables des bibliothèques, il n'a pas été possible de le quantifier précisément.

Synthèse

FORCES	<ul style="list-style-type: none">• Attractivité des services en ligne du portail pour les bibliothécaires• Attractivité de l'offre numérique pour les bibliothécaires
FAIBLESSES	<ul style="list-style-type: none">• Difficultés techniques : inscription au portail, multiplication des identifiants par ressources numériques• La sélection et l'éditorialisation des offres sont souvent limitées• Les offres, évolutives, sont concurrencées par une offre pléthorique disponible sur internet : légale ou non, « gratuite »⁶ ou non
OPPORTUNITES	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place prochaine d'une identification unique sur le portail qui permettra l'accès à toutes les offres numériques• Création prochaine d'un catalogue de recherche fédérée qui permettra d'intégrer les ressources numériques au catalogue

Propositions

- **Mieux connaître les besoins des usagers**

Une enquête sur les pratiques culturelles des bas-rhinois permettrait de connaître les besoins et de pouvoir adapter l'offre.

- **Renforcer la communication et les formations sur le portail et les ressources**

La BDBR offre déjà un *pack* d'accompagnement des bibliothèques à l'installation et à la prise en main du SIGB. Un tel accompagnement pourrait également être proposé pour une meilleure maîtrise du portail et des ressources numériques.

Les bibliothécaires-référents et les chargés d'accueil étant les interlocuteurs privilégiés des bibliothécaires du territoire, cette mission pourrait leur être confiée, notamment pour la résolution des problèmes basiques.

- **Au-delà de l'offre actuelle proposée**

La BDBR pourrait développer davantage les sélections documentaires faites sur le web⁷ en les mettant à disposition sur le portail de la bibliothèque.

Il serait aussi intéressant de développer la médiation numérique. En effet, les points lecture et les petites bibliothèques sont souvent les derniers lieux de service public en dehors de la mairie. Ils pourraient alors être des lieux adaptés pour proposer des ateliers sur l'utilisation d'un ordinateur et d'internet ou pour accompagner à l'utilisation des services en ligne. La BDBR pourrait alors former à la médiation les bibliothécaires intéressés.

⁶ En réalité, financée par la publicité.

⁷ Dans chaque malle d'animation, l'offre documentaire est complétée par une sitographie.

3. La gestion des ressources numériques en interne : quelle(s) appropriation(s) et quel(s) modèle(s) d'organisation dans un environnement mouvant ?

Le déploiement d'une offre numérique à destination des usagers des bibliothèques du réseau bas-rhinois a pour prérequis l'appropriation des ressources numériques et ses modalités d'accès par les agents de la BDBR.

L'intégration d'une offre culturelle « mouvante » en raison de la disparité et de la complexité des modèles économiques qui la constituent implique des adaptations organisationnelles.

Le déploiement de l'offre numérique en interne repose sur une instance de pilotage et une gestion transversale inter-services, coordonnée sur les 4 sites de la BDBR. La gestion de cette offre culturelle a progressivement « imprégné » les pratiques professionnelles des agents et favorisé l'émergence de nouvelles compétences. Néanmoins, notre état des lieux a mis au jour l'existence de disparités en termes d'appropriation et de gestion.

Synthèse

FORCES	<ul style="list-style-type: none">• Expertise• Phase d'expérimentation en voie de stabilisation• Adaptation organisationnelle• Gestion coordonnée sur 4 sites
FAIBLESSES	<ul style="list-style-type: none">• Ebranlement de l'identité professionnelle• Difficulté à établir une vision globale• Difficultés techniques• Inclusion limitée du service de politique documentaire dans les processus décisionnels• Difficulté à transmettre les informations• Manque de temps• Carence en formation• Gestion différenciée des ressources• Difficulté de diffusion et de médiation de l'offre
OPPORTUNITES	<ul style="list-style-type: none">• Perfectionnement des outils• Formateurs disponibles en interne• Initiatives des unités pour se former• Développement de nouvelles compétences

Propositions

- **Le développement d'une culture commune et partagée**

Redonner du sens (connaissances des usages, pratique auprès des usagers dans les relais ouverts aux publics et retours d'expérience), renforcer le rôle des cadres et privilégier la formation interne, collective et itérative.

- **La diffusion et la promotion de l'offre sur les territoires**

Renforcer le rôle du bibliothécaire-référent, inclure les agents de proximité (chargés d'accueil et assistants logistique) et développer des outils adaptés (tutoriels).

- **La consolidation du positionnement stratégique de la BDBR**

Maintenir et développer l'expertise, développer l'ingénierie et valoriser les savoir-faire.

III. LES ENSEIGNEMENTS A TIRER POUR LA CONDUITE DE L'ACTION PUBLIQUE EN MATIERE DE LECTURE PUBLIQUE

1. Le numérique, objet d'une politique concertée

Le déploiement d'une offre numérique et de services en ligne doit s'inscrire dans le cadre des politiques publiques menées par la collectivité, pour gagner en cohérence et en efficience

L'exemple bas-rhinois prouve que cette politique de concertation transversale et de co-construction est gagnante. Ainsi la bibliothèque départementale du Bas-Rhin est à l'initiative de la création du Comité départemental du numérique⁸, observatoire des pratiques qui réunit des acteurs du Conseil départemental, des établissements de lecture publique hors réseau (Eurométropole de Strasbourg) et des bibliothèques universitaires (SCD, BNUS) et contribue au projet de Silver Economie mené par le Département.

2. L'enjeu de la formation

Le recours accru aux outils numériques et la mise à disposition d'une offre culturelle dématérialisée peut se révéler anxiogène pour les agents. Le numérique interroge l'identité professionnelle et bouleverse les pratiques. L'appropriation des ressources nécessite une connaissance de l'offre qui passe par sa stabilisation. Or, l'offre numérique est encore instable et les modèles économiques en évolution. Dès lors, l'accompagnement au changement devient un enjeu majeur et passe par l'encouragement de la formation en interne. Ce type de formation, plus souple permet à l'organisation de gagner en réactivité et de nourrir l'intelligence collective.

3. Peser sur les négociations avec les prestataires

L'offre numérique actuelle n'est pas favorable aux bibliothèques et ce malgré l'existence de dispositif (*PNB*) et d'instance de négociation (association Réseau Carel). En effet la multiplicité des acteurs, des modèles économiques, l'importance des coûts et l'existence de freins techniques (DRM, interopérabilité, modalité d'accès) n'offrent pas un cadre satisfaisant.

Au-delà des préconisations⁹, il semble indispensable que les établissements de lecture publique se fédèrent à l'échelle nationale afin de peser sur les négociations, à l'instar de l'action menée par les bibliothèques universitaires au sein du consortium Couperin.

⁸ Comité départemental du numérique du Bas-Rhin : <https://sites.google.com/site/ctdn67/>

⁹ *Recommandations pour une diffusion du livre numérique par les bibliothèques publiques* (8/12/2014) : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Livre-et-Lecture/Actualites/Recommandations-pour-une-diffusion-du-livre-numerique-par-les-bibliotheques-publiques>