



Interbibly

Agence de coopération entre les bibliothèques, services d'archives et de documentation
Champagne-Ardenne

Journée professionnelle

« Les services en ligne en Champagne-Ardenne »

Troyes

Judi 18 septembre 2008

1. **Nicolas Dohrmann**, responsable des archives départementales de l'Aube : « Les services en ligne aux Archives départementales de l'Aube : présentation et perspectives »
2. **Christian Gauthier**, responsable informatique et multimédia à la bibliothèque municipale de Reims : « Les services en ligne à la Bibliothèque municipale de Reims »
3. **Anthony Regley**, Médiathèque de l'agglomération troyenne : « Quelles perspectives pour les services en ligne à la Médiathèque de l'agglomération troyenne »
4. **Guillaume Godet**, société Numilog « L'e-book »
5. **Cyril Darmon**, CDConsulting Bibliomédias : « la musique en ligne »
6. **Éric Delot**, Archimed : « Les supports d'édition en ligne »
7. **Louis Burle**, directeur de la Médiathèque de l'agglomération troyenne : « La vidéo on demand »
8. **Isabelle Antonutti**, chargée de mission Coopération et action territoriale à la Bibliothèque publique d'information : « Le point de vue de CAREL »
9. **Remi Gimazane**, conservateur au bureau des politiques documentaires de la Direction du livre et de la lecture (DLL) : « Le point des vue de la Direction du livre et de la lecture »

Introduction

Depuis une vingtaine d'années, l'engouement croissant des Français pour la généalogie a considérablement fait augmenter la fréquentation des salles de lecture des Archives départementales, tout en modifiant fortement la sociologie des lecteurs ($\frac{2}{3}$ du lectorat des Archives départementales et communales, $\frac{1}{4}$ de celui des Archives nationales...). Ce public nouveau, souvent formé aux nouvelles technologies et fréquentant assidûment les sites commerciaux de généalogie – *Aperçu des usages d'Internet par les généalogistes. Synthèse des résultats de l'enquête réalisée en décembre 2006 par Médiamétrie//NetRatings, à la demande du ministère de la Culture et de la Communication*, disponible en ligne sur le site de la Direction des Archives de France¹ – a rapidement été demandeur de numérisation et de mise en ligne de documents relatifs à l'état civil et à la généalogie...

C'est en grande partie pour répondre à cette demande, et pour éviter qu'une consultation trop régulière ne dégrade les documents d'état civil, que les services d'archives départementales se sont progressivement dotés de sites Internet, aux contenus de plus en plus fournis. Le nombre de sites a ainsi augmenté de manière régulière depuis 2000 : **40 sites en 2000, 41 en 2001, 47 en 2002, 58 en 2003, 72 en 2005** – date du dernier rapport général disponible.

Ces sites **sont généralement hébergés par le site du Conseil général** – Ardennes, Meuse, Seine-et-Marne, etc. En 2003, seuls une quinzaine de sites disposaient d'une adresse spécifique et pouvaient être considérés comme des sites « propres » aux archives, qui disposent dans ce cas d'un webmestre ou agissent en partenariat avec un prestataire de service. Ce groupe de sites s'est accru dans les dernières années et il est particulièrement bien représenté dans le nord-est de la France : Haute-Marne, Côte d'Or, Meurthe-et-Moselle, Vosges et Aube...

Quelle que soit leur nature, ces sites proposent majoritairement des services sensiblement similaires, que la Direction des Archives de France classe dans 13 rubriques différentes...

Les rubriques des sites Internet des Archives départementales²

	Moyenne nationale (2005)	Aube
Informations pratiques (horaires d'ouverture, plan d'accès)	94 %	Oui
Etats des fonds	38 %	Oui
Instruments de recherche (en plus de l'état des fonds)	42 %	Oui
Guide de recherche	36 %	Non
Sélections de documents remarquables	15 %	Oui
Expositions virtuelles (sur des thèmes précis)	21 %	Oui
Fonds numérisés accessibles en ligne (hors instruments de recherche)	17 %	Oui
Publications en ligne (hors instruments de recherche)	15 %	Non
Conseils d'archivage (pour les administrations ou les particuliers)	7 %	Non (Intranet)
Formulaires à télécharger, télé procédures	43 %	Oui
Actions pédagogiques	40 %	Oui
Accès payant à certaines parties du site	1 %	Non
Accès direct à certaines ressources du site ou de la rubrique Internet du service à partir d'autres sites Internet (portails)	22 %	Oui

¹ Site Web de la Direction des Archives de France : <http://www2.culture.gouv.fr/deps/pdf/dt/dt1272.pdf>

² Tableau établi à partir du tableau publié dans Des Archives en France. L'activité de la Direction des Archives de France et des services publics d'archives, Paris, Direction des Archives de France, 2005, p. 68.

Ces rubriques très précises peuvent être regroupées dans deux grandes catégories de services, que je vous proposerais d'examiner à travers le cas du site des Archives départementales de l'Aube :

- I. Des services pratiques, « traditionnels », qui reprennent largement les informations que le lecteur pouvait obtenir par le passé, par voie d'affichage, ou dans les publications éditées par les archives départementales ;
- II. De nouveaux services, uniquement rendus possibles par Internet. Ces nouveaux services concernent essentiellement la mise en ligne d'instruments de recherche et de documents numérisés (30 millions de pages d'archives disponibles en ligne au 1^{er} janvier 2007), essentiellement relatifs à la généalogie.

Présentation du site Internet des Archives départementales de l'Aube

Un site déjà ancien : le site Internet des Archives départementales a été créé en 2003. Il était géré depuis cette date par les Archives départementales, en partenariat avec la société 1 Égal 2, basée à Marseille, et la Direction des techniques informatiques et de la communication du Conseil général, qui nous hébergeait sur ses serveurs et assurait une large partie des mises à jour.

Six rubriques originelles : Le site disposait à l'origine de six rubriques (« Bienvenue », « Boutique », « L'Atelier pédagogique », « Des clés pour votre recherche », « Galerie d'exposition », « Quoi de neuf »), accessibles dès la page d'accueil.

Octobre 2005 : Elles ont été augmentées et modifiées en octobre 2005, lors d'une première opération de toilettage et de mise en ligne : base de données construite depuis 10 ans, images numérisées des chartes et des sceaux de l'abbaye de Clairvaux, du cadastre dit « napoléonien », tables décennales de l'état civil. La rubrique « Quoi de neuf » est devenue « Agenda des archives » et a été complétée par un menu déroulant directement visible sur la page d'accueil, et deux nouvelles rubriques – « Archives en ligne » et « Inventaires en ligne » – ont accueilli la base de données et les informations numérisées.

Automne 2008 : La situation va évoluer d'ici à la fin de l'année : le site va en effet être hébergé sur les serveurs de la société 1 Égal 2 et subir un petit toilettage, dont je vous montrerais en primeur quelques images au cours de cette intervention. Outre l'aspect esthétique et dynamique, le « toilettage » va essentiellement servir à intégrer de nouveaux services en ligne et à nous donner plus de prise sur la mise à jour des différentes rubriques...

Depuis février 2005, date à laquelle nous disposons des premières statistiques fiables, c'est un site qui est régulièrement monté en puissance, avec notamment un doublement de sa fréquentation de 2005 à 2006...

Fréquentation du site Internet des Archives départementales de l'Aube (2005-2007)

	Février-décembre 2005	2006	2007
Nombre de pages vues	20 516	46 671	54 987
Nombre de visites	13 174	28 701	36 571
Volume de visiteurs uniques		20 305	24 074

I. Les services pratiques

Cet intitulé regroupe quatre des huit rubriques consultables sur le site Internet. Il s'agit essentiellement des rubriques présentes dès 2003.

Bienvenue

Cette rubrique réunit des informations utiles pour :

- venir aux Archives (horaires, dates de fermeture annuelle, etc.) ;
- s'inscrire ;
- trouver des solutions pour l'hébergement et la restauration.

On y découvre aussi :

- les activités et les missions des Archives départementales (historique, présentation rapide des fonds) ;
- les fonds les plus divers et les plus prestigieux conservés dans l'Aube (lien direct vers la rubrique « Galerie d'exposition ») ;
- les modalités pour reproduire les documents et consulter des microfilms ;
- le règlement qui régit la salle de lecture ;
- les partenaires des Archives départementales, tant institutionnels qu'associatifs (liens vers les sites de ces partenaires). De nombreuses associations, constituées de bénévoles passionnés, contribuent, aux côtés du service des Archives, à la valorisation et à l'animation des archives et du patrimoine de l'Aube. Leurs missions et publications se trouvent sous cette rubrique.

Boutique

Les Archives de l'Aube et son Service éducatif éditent et vendent au public des inventaires et des ouvrages concernant le département. Cette rubrique permet de connaître les titres disponibles et leur prix ainsi qu'un bon de commande à télécharger. Les achats en ligne ne sont à l'heure actuelle ni possibles, ni envisagés...

Agenda des Archives

Cette rubrique, doublée par le bandeau déroulant de la page d'accueil, se divise en trois parties : « Actualités », « A venir », « Passées ». Elle permet à l'internaute d'être régulièrement informé des actualités concernant les collections (acquisitions, restaurations, inventaires, mises en ligne) et les manifestations culturelles organisées par les Archives.

Des clés pour vos recherches

Cette rubrique précise les modalités des recherches effectuées par correspondance par les Archives départementales et propose à l'internaute d'accéder :

- au cadre de classement des Archives départementales de l'Aube qui permet à l'internaute de connaître la richesse des fonds conservés et les séries communes à toutes les Archives départementales ;
- à des fiches méthodologiques pour commencer une recherche généalogique ou historique ;
- à l'ensemble des inventaires (à travers un lien vers la rubrique « Inventaires en ligne »). Ces inventaires permettent d'affiner les recherches et de préciser les cotes des documents pouvant être consultés à l'occasion d'un déplacement aux Archives, en salle de lecture ;
- à l'inventaire des travaux universitaires déposés aux Archives.

II. Les nouveaux services offerts par Internet

Galerie d'exposition

La galerie a été la première rubrique où ont été mis en ligne des documents conservés aux Archives départementales de l'Aube. Ces documents ont été sélectionnés pour leur intérêt historique, leur caractère inattendu ou leur attrait esthétique. Ils sont regroupés sous 7 thèmes, correspondant très fréquemment à d'anciennes expositions organisées par le service éducatif : document le plus ancien, architecture civile, vie de femmes, l'industrie textile, le sacré, les guerres, vie quotidienne.

L'atelier pédagogique

Cette rubrique recense, dans trois sous-parties - « Les animations aux Archives », « Pour travailler en classe » et « Sur le site Internet des Archives » -, l'ensemble des activités proposées aux enseignants et au jeune public. Il donne également les coordonnées des différents animateurs de l'atelier et définit les modalités de réservation des ateliers, animations et expositions...

- a) Les animations aux Archives
 - visite du bâtiment ;
 - ateliers thématiques ;
 - expositions temporaires ;

- b) Pour travailler en classe
 - expositions itinérantes ;
 - mallettes pédagogiques ;
 - dossiers thématiques ;
 - jeux sur Internet : « les sceaux : la sigillographie en s'amusant », « les blasons : l'héraldique en s'amusant » ;
 - « Le Mystère de la Cordelière », jeu de plateau en ligne, unique dans les Archives départementales, qui sera disponible à partir de la mi-octobre 2008 ;
 - lecture-spectacle.

- c) Sur le site Internet des Archives
 - exposition d'élèves

Inventaires en ligne

Cette rubrique donne accès à une base de données contenant plus de 40 000 fiches descriptives de documents d'archives et de bibliothèque.

Elle permet de s'orienter dans les ressources documentaires des Archives de l'Aube, en fournissant uniquement les descriptions et les références des documents qui intéressent l'internaute.

Deux modes de recherches sont possibles :

- recherche simple (par sujet, date ou nom de commune sélectionné à partir de la carte du département) ;
- accès guidé par le cadre de classement des Archives.

Archives en ligne

Pour le moment, 5 fonds sont disponibles en ligne, dès la page d'accueil de la rubrique : le fonds de Clairvaux, les plans du cadastre dit « napoléonien », les tables décennales, les cartes postales conservées aux Archives départementales, les archives du bureau de liaison entre les autorités allemandes et les services de la Préfecture de 1940 à 1944. Ces fonds ont bien évidemment été choisis en raison de leur intérêt pour les généalogistes et les chercheurs, tant français qu'étrangers, ainsi que de leur état de conservation, notamment préoccupant pour le 310 W. Trois autres fonds intéressants principalement les généalogistes (tables des registres matricules, tables des successions et absences, recensements de la population) seront mis en ligne d'ici à la fin de l'année. Suivra en 2009 une partie du fonds Xavier de Saxe (292 000 pages numérisées, concernant la Guerre de Sept ans et la correspondance du Prince), ainsi que les premiers fichiers relatifs aux registres paroissiaux et d'état civil...

Cette multiplication des fonds disponibles en ligne va entraîner une large modification de la rubrique, qui va être découpée en sous-ensembles thématiques, dont les noms ne sont pas encore définitifs : « Généalogie », « Seconde Guerre mondiale », « Iconographie », « Cadastre »

En guise de conclusion

Dans l'Aube, la mise en place des deux principaux types de services en ligne n'a pas entraîné de bouleversement majeur dans la fréquentation des Archives départementales : malgré la multiplication des visites virtuelles, la fréquentation de la salle de lecture et la quantité des communications sont demeurées stables...

Cette stabilité s'explique sans doute par l'aspect encore « transitoire » des différents services offerts :

- les services pratiques, ou traditionnels, n'apportent pas de réels bouleversements dans le fonctionnement des services d'archives : ils permettent simplement à l'internaute de préparer son séjour, sa recherche, ou ses futurs achats, à la manière des brochures de présentation ou des guides édités sur papier.
- les nouveaux services, et notamment la mise en ligne de documents numérisés, demeurent pour leur part encore trop peu nombreux pour répondre à l'ensemble des attentes des généalogistes ou des chercheurs : ils auront sans doute une incidence sur le fonctionnement du service lorsqu'ils permettront l'accès à l'ensemble de l'état civil, les achats en ligne et le téléchargement – gratuit ou payant – des nouvelles publications...

Une modification a en effet été signalée pour certains services, dont les mises en ligne complètes de l'état civil ont entraîné une véritable explosion de la fréquentation de leur site Internet – Savoie, Mayenne, Eure au début de l'année 2008 –, parfois suivie d'une baisse de la fréquentation de la salle de lecture. Cette baisse n'a pas, ou peu, été compensée par les nouveaux publics qui auraient pu être attirés par les mises en lignes...

Il faut néanmoins demeurer modeste. Malgré le succès de ces nouveaux services en ligne, tant dans l'Aube que dans les autres services d'archives départementales, il convient de rappeler que le nombre de visites demeure loin derrière celui dont jouit la demi-douzaine de sites commerciaux spécialisés dans la généalogie : quelques dizaines de milliers de visites mensuelles pour les plus importants services d'archives départementales contre trois millions annoncés en octobre 2006 par le portail Notrefamille.com dont fait partie le site Genealogie.com.

Christian Gauthier, responsable informatique et multimédia

Les services en ligne à la Bibliothèque municipale de Reims

La mise en ligne du nouveau site Internet de la Bibliothèque municipale de Reims est récente, elle date de juin 2008. Depuis 2003 la bibliothèque y travaille.

L'ancien site était comme celui-ci conçu à partir de briques Archimed et du catalogue AbsysNet.

Ce nouveau site a été pensé en partant du principe qu'il fallait utiliser les nouvelles fonctionnalités mises à disposition par Hermès (commercialisé par Archimed) et par AbsysNet (commercialisé par GFI).

Sur la page d'accueil les deux logos, celui de la Bibliothèque municipale et celui de la ville de Reims, permettent aux visiteurs de passer directement sur le site Internet de la ville ou de revenir à la page d'accueil du site de la bibliothèque.

Une icône en forme d'œil apparaît sur le site Internet. Cela permet de régler l'affichage pour s'adapter aux déficients visuels. On peut changer la taille du texte, la couleur du texte (noir sur blanc, bleu sur jaune, etc...) afin d'offrir un meilleur confort à l'utilisateur.

Le site Internet répond en grande partie à la norme WAI (Web Accessibility Initiative) qui propose des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes handicapées.

Cette norme n'est encore pas applicable à 100%, les moyens techniques n'étant pas encore prêts. Les éditeurs de logiciels essaient de se rapprocher au maximum de ce qu'il est possible de faire avec cette norme.

L'aide apportée aux usagers sur le site Internet n'est pas contextuelle. Elle donne quelques indications aux lecteurs pour se connecter au site, pour pouvoir consulter le catalogue, pour faire des réservations, etc.

« Les contacts » est la rubrique qui va permettre à l'utilisateur d'envoyer un mél aux responsables des différentes bibliothèques du réseau de la ville de Reims en général pour protester. Ils doivent alors renseigner plusieurs champs : leur nom, prénom et numéro d'abonné (facultatif).

Le plan du site développe les différentes pages disponibles du site Internet. Un lien hypertexte renvoie sur la page en question.

Dans les informations pratiques, inévitablement les horaires d'ouverture des bibliothèques du réseau de la ville de Reims sont indiqués. On y retrouve également un plan d'accès qui est hébergé sur les serveurs de la ville et qui n'est pas propre à la bibliothèque. Ce plan est commun à tous les services de la ville de Reims, il permet de localiser les services municipaux dans la ville.

Les coordonnées nous indiquent les adresses mél des responsables des différentes bibliothèques du réseau et des services communs des bibliothèques de la ville de Reims.

L'utilisateur peut également consulter les conditions d'inscription.

Dans la foire aux questions, les questions posées aux bibliothécaires en ligne ou par QuestionPoint, service auquel la bibliothèque est abonnée, ont été répertoriées.

À l'origine QuestionPoint devait servir à poser des questions de nature documentaire, mais l'utilisateur a détourné cet outil. Aujourd'hui l'utilisateur s'en sert essentiellement pour poser des questions sur le fonctionnement de la bibliothèque : comment réserver ? Comment prolonger le prêt ? Etc.

Dans le menu « La bibliothèque », une rubrique est consacrée à la description du réseau, des bibliothèques et des bibliobus. On y trouve également les missions et le règlement intérieur de la bibliothèque municipale de Reims et de son réseau.

Dans la rubrique « Nos services », une présentation des services « particuliers » de la bibliothèque est faite : Portage à domicile, Services pour handicapés... D'autres ne sont pas encore mis en ligne : Accueil des classes par exemple.

Le Portage à domicile a été mis en service l'année dernière.

La bibliothèque a un espace Malvoyants et aveugles à la médiathèque Jean Falala avec un ordinateur connecté à Internet et des logiciels tels que Jaws, logiciel de synthèse vocale, et Zoom Text qui permet d'agrandir mais de manière fine et perfectionner. Ce sont des outils vraiment destinés aux handicapés visuels.

« La bibliothèque en chiffres » est la rubrique des statistiques. La bibliothèque enregistre une baisse du public, des inscriptions, des fréquentations (des compteurs ont été installés à l'entrée des deux principales bibliothèques de la ville) et des prêts et ce malgré les animations.

Les bibliothèques de quartier sont les moins touchées.

Dans « Autres bibliothèques de la ville » on trouve une liste assez importante des autres services de documentation.

Une rubrique est consacrée à la Société des amis de la bibliothèque, groupement de personnes qui s'intéressent à la bibliothèque, surtout Carnegie. La Société des amis de la bibliothèque publie des ouvrages, des représentations iconographiques, etc. en vente dans le réseau de la bibliothèque.

La rubrique la plus consultée du site est « Le catalogue et le compte lecteur ». On quitte alors le produit Hermès et on utilise AbsysNet qui est le logiciel de gestion de la Bibliothèque de Reims.

Le champ « Chercher » permet à l'internaute de faire une recherche sur le catalogue de la bibliothèque municipale de Reims, mais aussi sur celui de la bibliothèque universitaire de Reims, la Médiathèque de l'agglomération troyenne ou de la médiathèque municipale de Sedan.

La bibliothèque municipale de Reims voulait également faire paraître celui de la bibliothèque municipale de Châlons-en-Champagne, mais elle n'est pas parvenue à interroger le catalogue.

L'intérêt de cette démarche est que l'utilisateur n'a pas besoin de retaper la recherche, il suffit de sélectionner le catalogue d'une autre bibliothèque.

L'inconvénient est que l'utilisateur a tendance à oublier de sélectionner le catalogue de l'établissement qu'il souhaite consulter.

Un lien de secours « Chercher dans le catalogue des bibliothèques de Reims » a donc été mis en place. De cette façon on bascule uniquement sur le catalogue de Reims.

L'interrogation se fait en texte intégral dans n'importe quel catalogue de ces bibliothèques et les notices bibliographiques s'affichent en format liste.

Une case à cocher trouble les utilisateurs, ils pensent pouvoir visualiser la notice sélectionnée dans son intégralité alors qu'en réalité cette case sert seulement à mettre la notice dans le panier.

Pour voir l'intégralité de la notice il faut cliquer sur le lien.

Sur la notice, on trouve le nombre d'exemplaires, la disposition ou indisposition de l'ouvrage, etc.

L'utilisateur, après s'être identifié, peut réserver un document. Seuls les documents en cours d'emprunt sont réservables. Une fois identifié l'utilisateur peut vérifier ses informations personnelles et les mettre à jour si nécessaire. Il peut également vérifier les documents qu'il a empruntés. Il a également la possibilité de renouveler le prêt (depuis chez lui ou depuis les postes publics de la bibliothèque) d'un document pour 21 jours. C'est un service très utile à l'usager.

Le lecteur peut envoyer des suggestions d'achat ou des remarques aux responsables des différentes bibliothèques du réseau de la ville de Reims.

AbsysNet intègre un menu qui permet de gérer les suggestions d'achat, mais la bibliothèque a fait le choix de ne pas l'utiliser car elle n'utilise pas le service d'acquisitions d'AbsysNet.

Ce menu a un intérêt dans la mesure où il est lié au menu d'acquisitions.

La bibliothèque a choisi de mettre un lien vers les boîtes aux lettres électroniques des responsables des bibliothèques du réseau afin que les usagers envoient leurs suggestions d'achat par mél. La méthode privilégiée par les lecteurs pour cela reste encore les cahiers sur les banques d'accueil.

L'utilisateur sera prévenu de sa réservation par téléphone car plus rapide que le courrier, s'il n'est pas joignable le courrier sera le moyen utilisé pour le prévenir.

Le lecteur peut toujours supprimer sa réservation.

Les liens vers les bibliographies répertorient seulement les bibliographies en temps réel. Quelques spécificités de la médiathèque Jean Falala ont été privilégiées : l'Arte povera, le design et le graphisme, la bibliothèque ayant hérité des fonds de l'ESAD (École de design de Reims), les journaux archivés à la bibliothèque Carnegie et les abonnements en cours.

Mais il y a également des bibliographies sur les livres à large vision qui ont également été réalisées afin de promouvoir le local réservé aux déficients visuels et des livres numériques qui sont des livres achetés chez Numilog. La bibliothèque compte 500 titres de livres numériques dans ses collections.

Sans oublier les textes lus sur CD (littérature et quelques documentaires) et enfin des bibliographies concernant les nouveautés.

Le logiciel trie les ouvrages par date de publication.

Dans la rubrique « services en ligne » on retrouve QuestionPoint appelé aussi Bibliosésame. Une charte définit le délai dans lequel les bibliothécaires s'engagent à répondre aux questions des usagers (48 heures) et les sujets qui ne sont pas traités : le juridique et le médical.

Des exemples de questions sont donnés à l'usager afin de lui donner une idée des questions qui sont traitées habituellement par les bibliothécaires.

Ce service a été mis en place en janvier 2007. Le personnel avait un peu d'inquiétude, il s'attendait à être submergé de questions. Le premier mois, un article est paru dans la presse et effectivement il y a eu pas mal de questions, mais cela est retombé et il y a une vingtaine de question par mois. Aujourd'hui cela ne suscite plus d'inquiétude du personnel et cela serait plutôt l'inverse, le personnel se demande pourquoi il n'y a pas plus de questions.

La bibliothèque de Lyon a un volume de questions beaucoup plus important que Reims, mais cela est dû au fait qu'ils ont beaucoup élargi le champ auquel ils acceptent de répondre.

Le formulaire d'inscription est téléchargeable sur le site Internet, ce qui permet aux usagers de remplir et d'imprimer le formulaire chez eux, pour ensuite l'apporter au service d'accueil de la bibliothèque, cela est plus rapide. Dans une future version d'AbsysNet, l'usager pourra se préinscrire directement en ligne et le bibliothécaire n'aura plus qu'à valider l'inscription et à lui remettre sa carte d'abonné.

L'inscription au portail est destinée aux personnes qui ne sont pas inscrites à la bibliothèque mais qui désirent recevoir les publications de la bibliothèque (la lettre d'information par exemple) et de choisir sa périodicité (hebdomadaire ou mensuelle). Les abonnés n'ont pas besoin de s'inscrire sur le portail, cela est fait automatiquement. Le seul problème, c'est que beaucoup d'usagers pensent encore qu'il faille être inscrit à la bibliothèque pour s'inscrire sur le portail.

Il existe au sein de la ville de Reims des clubs (Club de lecture, Parole et musique à la Bibliothèque Laon-Zola par exemple). Ceux-ci sont décrits aux usagers sur le site Internet de la bibliothèque et toutes les informations utiles s'y trouvent également. Ils peuvent demander des renseignements et s'y inscrire en envoyant un mél depuis le lien.

Quand on clique sur le lien « Télécharger un livre » dans le menu, on quitte le site Internet de la bibliothèque et nous sommes directement connectés au site de Numilog.

Le lecteur peut rechercher un titre dans le champ prévu à cet effet et si la bibliothèque a acheté ou s'est abonnée à ce titre, les références s'affichent et l'utilisateur peut le télécharger.

Évidemment, l'intérêt est que le lecteur peut utiliser ce service depuis son domicile 24h/24 et 7j/7.

La durée de vie du fichier est identique à la durée des politiques de prêt c'est-à-dire 21 jours. L'utilisateur a donc téléchargé le document pour 21 jours, mais il peut le rendre de manière anticipée s'il le souhaite et à condition que ce ne soit pas un document sonore. Pour l'instant la plate forme Numilog ne permet pas de rendre les documents sonores avant ce délai.

À partir du moment où le document est téléchargé, la licence devient indisponible pour les autres lecteurs.

Numilog offre deux possibilités aux bibliothèques : l'achat qui offre seulement une licence et l'abonnement qui offre trois licences donc trois téléchargements simultanés.

L'avantage de l'achat est de pouvoir constituer une collection. Mais le problème du livre numérique, c'est qu'il y a encore peu de choix. La bibliothèque a donc tout intérêt à collectionner les titres afin d'offrir un large choix à ses lecteurs afin de les inciter à télécharger, l'inconvénient étant que l'achat n'offre qu'une licence. Il faut donc faire les deux : acheter et s'abonner.

La Bibliothèque de Reims a fait ce choix : les titres classiques ont une longue vie, la bibliothèque décide donc de les acheter et de s'abonner aux ouvrages qui auront une réédition manuelle ou très fréquente pour toujours avoir la dernière version.

La bibliothèque pourrait faire le choix de s'abonner au Goncourt si un jour les prix littéraires étaient numérisés très rapidement ou s'ils pouvaient être consultés en ligne chez Numilog. Car il y a un afflux des demandes quand le prix est attribué pendant 2 ou 3 mois et la bibliothèque se retrouve avec beaucoup d'exemplaires papiers qui ne servent plus à rien.

Il y a environ 30 téléchargements par mois en sachant que les bibliothèques du réseau de la ville de Reims font un peu plus de un million de prêts par an. Cela ne représente qu'un petit nombre mais le service est récent (un an).

Les livres numériques sont également accessibles via le catalogue car les livres de Numilog sont catalogués mais ne sont pas exemplarisés, car il n'y a pas d'exemplaire physique.

Les livres numériques sont enfin accessibles par les recherches « prémâchées » c'est-à-dire par gros paquets à l'intérieur du catalogue, ce qui permet d'avoir la liste complète de tous les livres numériques de la bibliothèque de Reims.

Les livres numériques les plus téléchargés sont les livres érotiques. Peut-être parce que les gens ne veulent pas passer devant le bibliothécaire avec ce genre de livre. Il y a également les titres classiques tels que « Les hommes viennent de Mars et les femmes de Vénus ».

Sur le site de la Bibliothèque municipale de Reims il y a un formulaire pour le prêt entre bibliothèques. Au lieu d'avoir une circulation par courrier, la bibliothèque a fait le choix de donner la possibilité aux usagers de passer par mél. Ils peuvent définir l'auteur, le titre et dans le cas d'une monographie ou d'un périodique le titre de l'article. Ils ont le choix entre consulter le document sur place ou avoir une photocopie (service payant).

Les demandes de reproduction des documents constituent un service mis en ligne en profitant du nouveau site Internet. Ces demandes se font via un formulaire de demande pour la photocopie d'un ouvrage ou d'une partie d'ouvrage, pour une image qui peut être gravée sur CD ou envoyée par mél selon la taille du fichier. La bibliothèque s'informe quant à l'usage du document copié.

Dans la rubrique « Nos collections » une page HTML décrit les fonds anciens qui se trouvent essentiellement à Carnegie. Celle des « Trésors de la bibliothèque » répertorie les manuscrits.

Celle des « Découvertes » présente le fonds emploi-formation de la médiathèque Croix-Rouge, il permet également de décrire les services offerts par cet espace emploi-formation.

La rubrique « Journaux et revues » référence la liste des abonnements en cours tandis que celle des « Collections numérisées » contrairement à Numilog, informe sur les livres appartenant à la collection de la bibliothèque et qui ont été numérisés soit en interne soit par un prestataire spécialisé dans la numérisation de documents.

Une notice s'affiche et l'utilisateur a la possibilité de consulter le document grâce à l'outil Zoomify (logiciel qui permet de zoomer sans perdre de qualité) intégré à Hermès.

Avec cet outil on peut également feuilleter le document.

Lorsque les livres numérisés ont été mis en ligne en 2005, la bibliothèque a vu la fréquentation de son site Internet augmenter de manière significative. La navigation était pourtant moins agréable sur l'ancien site, il n'y avait pas Zoomify.

Dans le menu « A l'affiche », on a la possibilité de télécharger la publication « Ouvrez les guillemets », animations des bibliothèques du réseau et ses anciens numéros.

La rubrique « Expositions virtuelles » présente le développement d'un site Internet propre à l'exposition « Visages du livre » qui a eu lieu à Carnegie, site intégré à celui de la bibliothèque et créé par Pense-tête.

L'agenda culturel annonce les activités culturelles à Reims, il est sur le site de la ville de Reims.

Les services offerts aux usagers de la bibliothèque constituent la rubrique de découverte thématique par requêtes prédéfinies et qui permettent à l'utilisateur d'avoir une importante liste de notices concernant un sujet donné. Cela est destiné aux personnes qui ne savent pas très bien ce qu'ils cherchent. Ce service est un peu semblable à ce que propose Yahoo dans ses annuaires : une arborescence que l'on peut affiner tout en sachant qu'on n'arrive jamais à avoir un petit nombre de notices.

Certaines requêtes apportent plus de 1 000 réponses.

L'inconvénient de ce menu c'est qu'il n'est pas très ergonomique. On s'y perd et c'est un peu lent.

Sur le site de la bibliothèque on trouve également une liste de 500 signets avec possibilité de recherche à l'aide d'un champ spécifique.

La liste des sites pour adultes est une liste ouverte (c'est-à-dire que tout ce qui n'est pas interdit est autorisé), alors que celle pour les jeunes est une liste fermée (tout ce qui n'est pas autorisé est interdit).

Le fait que la liste des sites pour les jeunes est fermée justifie encore le maintien des cédéroms en réseau pour leur proposer des jeux dont la bibliothèque est sûre.

Dans le site Internet il y a toujours plusieurs façons d'accéder à une même rubrique.

Il y a un onglet où Hermès répertorie les sites Internet les plus consultés.

Il y a également un champ « Chercher sur le site » qui permet d'interroger toutes les pages du site de la bibliothèque pour trouver la chaîne de caractère que l'on a tapé dans ce champ.

Les notices bibliographiques sont exclues de cette recherche puisqu'elles sont dans le catalogue AbsysNet et qu'Hermès ne va pas l'interroger.

Il retourne les résultats triés par type de documents (ex : livres numérisés).

La page d'accueil est une page éditable très facilement par tout le personnel de la bibliothèque. Il peut saisir des informations pour mettre à jour le site et ceci grâce à un éditeur intégré et accessible à n'importe quel membre du personnel de la bibliothèque qui en a l'accès. Aucune formation particulière n'est nécessaire, car c'est seulement du texte à taper.

Pour cela, le personnel doit se connecter en tant qu'administrateur et on voit alors apparaître des fonctions qui ne sont pas visibles au public.

On peut ajouter un encart éditable sur la page, mettre en forme le texte et y spécifier une date de début et de fin de publication, ceci afin qu'il se mette à jour automatiquement.

La bibliothèque municipale de Reims n'a pas exploité toutes les possibilités d'Hermès et d'AbsysNet, elle est restée dans quelque chose de classique. Il y a beaucoup de fonctions supplémentaires mais il faut le personnel qui va avec.

Il y a la possibilité de constituer ses favoris en mettant des notices dans le panier. Ce panier est conservé deux mois, il ne peut contenir plus de 20 Mo. Dans ce panier on peut également mettre les requêtes faites pendant la session, ouvrir des méls reçus et les déplacer dans son espace personnel.

Les bibliographies dynamiques sont les requêtes enregistrées dans Absys par les bibliothécaires. Un exemple : je cherche L'Arte povera, je tape « arte povera » dans le champ de recherche et je lui demande ainsi de chercher les notices dans lesquelles il y a les mots « arte » et « povera » c'est ce qu'on appelle la requête. Il va me retourner les résultats. S'il y a des notices ajoutées depuis, elles apparaissent en temps réel.

Dès qu'une notice est créée, supprimée ou modifiée, la mise à jour est automatique. C'est la même chose pour les nouveautés.

Dans « l'avis des lecteurs », le lecteur a la possibilité de mettre un commentaire sur chaque notice consultée. Cela peut-être une notice pour la description d'un site Internet, la liste des signets ou une notice d'ouvrage. C'est le personnel qui valide ce commentaire afin qu'il soit visible du public.

Les coups de cœur des bibliothécaires font apparaître les titres que les bibliothécaires souhaitent privilégier et conseillent ainsi le lecteur. Cette rubrique doit être mise à jour régulièrement.

Anthony Regley, Médiathèque de l'agglomération troyenne

Quelles perspectives pour les services en ligne à la Médiathèque de l'agglomération troyenne

Anthony Regley s'occupe depuis six mois des services en ligne à la Médiathèque de l'agglomération troyenne.

Il y a plusieurs types de services en ligne dont les traditionnels et le Web 2.0.

Sont appelés les traditionnels la consultation des comptes lecteurs, la réservation, le renouvellement de prêt, etc.

Le Web 2.0 s'oppose à son prédécesseur le Web 1.0, surfeur passif qui consommait l'information.

L'internaute contribue activement et produit l'information.

Le Web 2.0 place l'utilisateur au cœur du Web et des services : avis des lecteurs, recommandations, questions/réponses (Guichet du savoir à Lyon ou le réseau Bibliosésame qui regroupe une douzaine de bibliothèques), les collections numérisées (manuscrits, enluminures, cartes postales et autres supports) et enfin les collections dématérialisées.

Les collections dématérialisées à la Médiathèque de l'agglomération troyenne sont des nouveaux services qui s'adaptent à de nouvelles pratiques culturelles à l'heure du téléchargement et du nomadisme. C'est aussi un axe fort de la politique de la médiathèque : très tôt la direction de la médiathèque a souhaité expérimenter et anticiper la question des services en ligne et proposer en plus des services traditionnels des services accessibles à distance depuis le domicile de l'utilisateur.

C'est pourquoi elle a créé un poste dédié à la gestion de ces services en mars 2008.

Cette offre est également une offre supplémentaire et complémentaire aux collections physiques et enfin une large gamme de services.

La Médiathèque de l'agglomération propose différents services :

- le téléchargement de vidéo en partenariat avec Arte VOD. La médiathèque propose de visualiser l'intégralité du catalogue de la chaîne,
- le téléchargement de la musique avec BiblioMédias qui propose non seulement le téléchargement de musique mais également d'audio-livres et bientôt de vidéo,
- le téléchargement de livres numériques et d'audio-livres avec Numilog (téléchargement de livres de données) et Cyberlibris family (librairie en ligne, pas de téléchargement possible),
- la formation en ligne avec toutapprendre.com (cours de langue et de bureautique).

Tous ces services sont accessibles sur le site Internet de la Médiathèque de l'agglomération troyenne dans la rubrique « Les services en ligne » depuis le domicile de l'utilisateur.

L'utilisateur arrive directement sur la page d'accueil du téléchargement de vidéos. Pour s'inscrire au service, l'utilisateur remplit un formulaire en ligne transmis directement par mail à la médiathèque (pour chaque service un formulaire à remplir). La médiathèque fait ensuite le nécessaire pour inscrire l'utilisateur au service voulu.

Une fois son inscription validée l'abonné se rend sur « Accès VOD », il accède dans un premier temps à une page de test de configuration puis à la page d'identification.

Tous les services proposés sont regroupés dans un même menu.

Les services en ligne sont devenus assez importants pour le site Internet de la Médiathèque de l'agglomération troyenne. La page d'accueil des services en ligne est la plus visitée après la page d'accueil du site. Cela montre l'intérêt croissant que portent les utilisateurs aux services en ligne et notamment la curiosité des autres bibliothèques pour ces services.

La médiathèque reçoit fréquemment des demandes d'informations sur les services qu'elle propose à ses utilisateurs.

L'origine des visiteurs sur cette page montre bien que les contenus numériques en ligne sont bien dans le prolongement de l'établissement qui les propose et permettent de renforcer le lien qui unit l'utilisateur et la médiathèque. Beaucoup d'étudiants à Paris ou à Reims se connectent sur le site de la médiathèque et sur leurs services.

Faute de communication, le démarrage fut assez lent. Mais la situation s'est améliorée et ces services rencontrent vraiment un réel intérêt et un succès croissant avec 733 inscrits actuellement, 10% de la totalité des usagers.

Ces 733 inscrits comptabilisent 1067 inscriptions, un même usager peut être inscrit à plusieurs services à la fois.

Le téléchargement de vidéo est le service qui fonctionne le mieux puisqu'à lui seul il totalise 75% des inscrits, puis vient ensuite le téléchargement de livres et de musique.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne proposait le téléchargement de partitions. La société ayant cessé ses activités la médiathèque ne propose plus ce service aujourd'hui.

Les cours en ligne ont débuté il y a seulement quelques mois, une cinquantaine de personnes sont inscrites à ce service.

Cyberlibris est actif depuis un mois et ne représente qu'un petit nombre d'inscrits.

La parité entre hommes et femmes est parfaite. La moitié des inscrits habite Troyes, 1/3 habite l'agglomération troyenne et 1/5 est hors agglomération.

Ces services sont indéniablement un plus pour les personnes habitant loin de la médiathèque et qui ne sont pas régulièrement dans les murs de la bibliothèque.

Toutes les générations sont concernées par ces services. Il y a par contre assez peu de moins de 20 ans notamment parce qu'Arte VOD est interdit au moins de 16 ans. 20% d'utilisateurs pour les 20-29 ans, les 30-39 ans et les 40-49 ans. Les générations sont donc assez bien représentées.

Arte VOD a été mis en service en janvier 2007, le départ a été lent surtout à cause d'un manque de communication. Entre janvier et août 2007, 49 téléchargements ont été effectués et 19 utilisateurs sont actifs soit 13 %. Depuis un an et grâce à une politique de communication assez importante (affiches, flyers, mél de présentation envoyé à chaque inscrit de la médiathèque, une bannière sur le site Internet, etc.) les chiffres augmentent régulièrement. Encore aujourd'hui seulement 34% des inscrits utilisent effectivement le service. Ce faible taux d'utilisation dépend surtout des difficultés techniques rencontrées par les utilisateurs. Mais les majeures parties de ces problèmes techniques ont été résolues grâce à un système de support technique efficace par mél, par téléphone ou directement sur place, ce qui a permis d'augmenter le taux d'utilisateurs actifs.

Hormis cela et ce grâce au travail du service technique d'Arte VOD très à l'écoute des demandes de la médiathèque, les retours des usagers sont vraiment très positifs. Les utilisateurs de ce service l'apprécient et apprécient également le contenu du catalogue proposé.

Passer le stade de l'inscription, c'est la notion d'accompagnement dans l'utilisation de ce service qui est déterminante dans le taux d'utilisateurs actifs.

Quelques inscrits utilisent des Macintosh et évidemment le service d'Arte VOD n'est pas compatible avec ce matériel, comme aucun service de VOD d'ailleurs. Certaines personnes sont déçues par les programmes proposés. Ils pensaient rencontrer tous les programmes que diffuse Arte mais cela n'est pas le cas. D'autres n'ont pas encore eu le temps de s'intéresser au service. Il peut parfois se passer quelques mois entre le moment de l'inscription et celui de l'utilisation. Les personnes n'ont pas toujours le temps.

C'est surtout les problèmes techniques rencontrés lors de la tentative d'utilisation qui constitue le plus grand nombre d'utilisateurs inactifs. Certains ont demandé de l'aide à la Médiathèque de l'agglomération troyenne qui a pu y répondre, mais d'autres ont préféré abandonné plutôt que de réessayer. La médiathèque se souvient de l'exemple d'une dame qui a tenté de regarder « Lady Chatterley », elle n'a pas pu voir la fin du film, cela lui était déjà arrivé et elle a donc trouvé cela frustrant. Cela ne donne pas envie de renouveler l'expérience.

Sur le service d'Arte VOD le nombre de femmes inscrites est identique à celui des hommes, par contre 60% des utilisateurs actifs sont des hommes contre seulement 40% de femmes.

On peut penser que les hommes arrivent à mieux surmonter les problèmes techniques rencontrés que les femmes, mais aussi qu'ils ont plus de temps libre à la maison pour se consacrer à ce genre de loisirs.

Le service d'Arte VOD à la même répartition géographique que les services en ligne en général et la répartition par tranche d'âge est quasi identique. Cependant on peut remarquer une proportion d'utilisateurs actifs assez importante chez les plus de 60 ans : 17%, pour seulement 12% d'inscrits dans cette tranche d'âge. Les plus de 60 ans utilisent plus le service que les autres.

La médiathèque constate qu'un cinquième des utilisateurs n'ont fait qu'essayer le service une fois et n'ont pas réitérer l'expérience. Soit parce qu'ils ont rencontrés des problèmes techniques, soit le manque de confort visuel les a découragé. Contrairement à un documentaire, regarder un film sur PC

n'est pas très agréable. On peut aussi relier l'ordinateur à la télévision mais cela n'est pas très pratique.

20% des utilisateurs sont des utilisateurs réguliers, 5% des utilisateurs sont des utilisateurs très actifs, plus de 40 téléchargements et une personne a dépassé les 50 téléchargements.

La moitié des personnes actives utilise le service de manière ponctuelle.

Arte propose actuellement 1 200 programmes à télécharger. 40% des programmes disponibles ont été effectivement téléchargés au moins une fois. Le public ne se contente pas des programmes mis en avant et des nouveautés. Il cherche également des programmes qui l'intéressent dans le catalogue. 57% des programmes téléchargés sont des fictions. Dans les 43% restants, il y a les documentaires, ce qui prouve qu'il y a quand même un réel intérêt pour ce type de programme.

Les films pour adultes (fictions et documentaires confondus) sont ceux qui marchent le mieux.

Dans le classement, il y a ensuite les films d'auteurs français et étrangers de Kusturica, de Chiro, de Rivette ou de Wimmer, et les films de genre comme « La Trente-sixième chambre de Shaolin ».

Beau succès d'un grand classique d'Arte, l'émission « Le Dessous des cartes » qui a elle seule représente 8% de l'ensemble des programmes téléchargés.

Si le service d'Arte VOD est très bien, il y a pourtant quelques limites à ce service.

Le coût pour la médiathèque est très élevé, il n'y pas de tarif préférentiel, c'est le paiement à l'acte qui s'applique. Si l'offre rencontre un vif succès, le compte de la bibliothèque est débité à chaque consommation et cela s'avère onéreux. Un film coûte entre 1 et 4 € sur Arte, 1 € pour un magazine et 4 € pour un film.

L'incompatibilité du service de vidéo à la demande, Arte et les autres, avec les systèmes Mac et Linux.

Le manque de simplicité d'utilisation du service pose également quelques difficultés notamment avec la mise à jour de logiciel, de composants ActiveX, de DRM, etc., des manipulations simples qui finissent pourtant par décourager les utilisateurs.

Le manque de fiabilité du service, par des programmes qui s'interromps avant la fin, des fichiers qui deviennent non valides avant les 48h, etc., est également un frein à son utilisation.

Ce service demande à la médiathèque, un gros effort d'accompagnement de l'utilisateur pour l'aider à résoudre les problèmes qu'il peut rencontrer. Cela est un point important à prendre en considération par la bibliothèque qui souhaite se lancer dans le service de la VOD, le service technique est indispensable pour que l'offre rencontre un vif succès.

C'est réellement après la résolution des problèmes que les services en ligne pourront se développer.

Même si il y a une complémentarité entre les collections physiques et les collections dématérialisées, il y a également un coût à prendre en compte car une concurrence pour les moyens financiers à attribuer.

Le développement des services en ligne représente un investissement important et toutes les bibliothèques ne peuvent pas consacrer un budget pour ces services qui ne touchent qu'une partie de leurs usagers. L'absence d'aide incitative ne pousse pas les bibliothèques à se lancer dans le développement de ce genre de collection. Les critères d'aide de l'État reposent encore essentiellement sur le livre physique et la mise en œuvre des collections numériques. Cela reste encore un choix interne des bibliothèques pour transférer ou non un budget des acquisitions de collections aux services dématérialisés.

C'est pourquoi une campagne menée par les Élus sensibilisés à ces questions et l'action menée par l'État et/ou par de grands établissements nationaux serait vraiment utile dans ce domaine.

Les DRM (Digital Rights Management) ont pour objectif de contrôler, par des mesures techniques de protection, l'utilisation qui est faite des œuvres numériques, notamment dans un souci de préserver les droits d'auteurs. Sauf que ces DRM proviennent essentiellement, pour l'ensemble des services en ligne, de Microsoft et posent des problèmes d'incompatibilité majeurs.

Un exemple, si vous écoutez un morceau de musique sur iTunes, vous ne pourrez pas l'écoutez sur un service mis en place par Microsoft et vice-versa. Autre exemple, l'incompatibilité d'Arte VOD avec Mac et Linux.

Les fournisseurs de ces services en ligne sont bien conscients de ces problèmes et travaillent sur un système compatible avec tous les systèmes d'exploitation.

De plus, les systèmes de protection, les DRM, sont limités dans le temps et certains fichiers deviendront illisibles au bout de quelques années.

Ce système de protection est un frein très important au développement de ces services.

La diversité des plateformes de contenu et les modèles d'usage proposés aux bibliothèques sont vraiment des obstacles à une utilisation simple des services en ligne par les usagers.

Le site Internet de la bibliothèque où l'utilisateur est inscrit, n'est qu'un point d'entrée vers la plateforme du fournisseur du service. Les affichages, les ergonomies et les outils de recherche diffèrent d'une plateforme à l'autre et l'utilisateur est en plus obligé de jongler avec plusieurs mots de passe, ce qui n'est absolument pas commode. Dans l'absolu la médiathèque essaie d'harmoniser au maximum les identifiants et les mots de passe de l'utilisateur, mais certains se créent automatiquement et cela n'est pas toujours possible.

Pour palier à cela deux solutions sont envisageables, soit passer par un agrégateur de contenu multiple comme Bibliomédias, qui permet de gérer par un accès unique des bases de données hétérogènes ; soit en passant par un portail documentaire du type Hermès, proposé par la société Archimed, qui offre une interface de consultation unique pour consulter plusieurs bases de données, de plus, le logiciel gère les mots de passe.

On pourrait également imaginer des plateformes uniques où chaque bibliothèque apporterait par son expertise une plus value, à l'image de la centrale d'achat EKZ réalisée pour les bibliothèques publiques allemandes.

Le manque actuel d'offres structurées pose des problèmes aux bibliothèques, car la plupart des offres qui leurs sont proposées sont coûteuses et inadaptées. Il est nécessaire de voir émerger une offre éditoriale de contenus numériques structurée, peu chère et adaptée aux besoins des usagers des bibliothèques.

C'est là que CAREL, le consortium d'acquisitions des ressources en ligne, géré par la Bpi, intervient et a vraiment un rôle important à jouer.

Il a pour objectif de favoriser l'introduction des ressources électroniques dans les bibliothèques de lecture publique en négociant les conditions financières et juridiques avec les éditeurs. Ce type de travail coopératif est indispensable pour les bibliothèques confrontées à de nouvelles modalités d'acquisitions pour ces nouveaux services, en général pas très explicites et dont les coûts peuvent être prohibitifs.

Les éditeurs préfèrent vendre peu mais chère que vendre beaucoup à moindre coût. Certains sont encore retissant à considérer les bibliothèques comme des partenaires et comme un marché viable.

Uniformiser des modèles économiques, dont la grande diversité actuelle rend vraiment complexe la gestion des ressources électroniques, est vraiment souhaitable pour les bibliothèques.

On cède également les conditions de vente aux collectivités, il est urgent de mettre en place un système de vente unifié pour soutenir et simplifier la vente de contenu numérique, et cela grâce uniquement à un travail collaboratif national, à l'image d'autres pays européens (Allemagne), où les acquisitions électroniques ont été facilitées par la mise en place de centrale d'achat au niveau national qui permettent de peser face aux éditeurs.

Enfin les collections dématérialisées ne sont pas des collections pérennes. La Médiathèque de l'agglomération troyenne proposait à ses usagers 1 600 partitions il y a encore peu de temps. Mais la société qui les fournissait a cessé ses activités et du jour au lendemain, la bibliothèque n'a plus eu aucune partition à présenter à ces abonnés.

Dans un système comme celui là la bibliothèque est vraiment dépendante de ses prestataires, elle n'a aucune garantie sur la pérennité des collections car elle ne possède pas le document. Les centrales d'achat permettraient de réduire ces risques.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne souhaite développer l'éditoriale de contenu. A l'heure où le téléchargement illégal dans le domaine de la musique et de la vidéo est massif, une simple diffusion par les bibliothèques n'est pas suffisante. On peut se demander pourquoi les personnes iraient sur les offres de la bibliothèque s'ils peuvent trouver la même chose ailleurs. L'offre des bibliothèques n'a de sens que si l'information est enrichie par la bibliothèque, par des prestataires extérieurs ou par les usagers eux-mêmes. Certains fournisseurs de contenu orientent déjà leurs services dans ce sens. Bibliomédias par exemple, offrira la possibilité de créer ses propres listes, de partager des coups de cœur entre usager, etc. De la même façon Arte va modifier son site Arte VOD avec notamment une interactivité plus importante avec les utilisateurs : possibilité de donner son avis, de conseiller un programme à un ami,...

Les sites Internet de la bibliothèque de Dôle et celle de Saint-Herblain offrent déjà ce genre de fonctionnalités avec des commentaires d'utilisateurs ou des recommandations faites par les bibliothécaires ou par d'autres usagers.

Les nouveaux ICGV vont consentir à développer une telle interaction, de valoriser les documents, de mettre des avis, la couverture de l'ouvrage, la table des matières, etc. et donc d'intégrer des

catalogues de collections immatérielles directement sur les portails documentaires. Cela donnera une réelle visibilité aux collections. L'utilisateur pourra ainsi visualiser, par simple interrogation du catalogue, l'ensemble des documents et quelque soit leurs supports.

D'autre part il y a des projets de collaboratifs d'ampleur nationale qui se développent, comme le futur projet du site collaboratif initié par la Bpi. Quelques lignes de la note d'intention :

« La Bpi souhaite réaliser un site à vocation collaborative, qui constituera une des composantes du « Centre Pompidou virtuel », et qui sera notamment accessible depuis le site de la bibliothèque et depuis celui des bibliothèques partenaires, grâce à un lien fortement visible. Il s'agit d'un outil collaboratif qui permettrait aux bibliothécaires de lecture publique de valoriser et recommander des contenus multi-supports et multi-thématiques. Il serait également ouvert à la contribution/participation des usagers. Ce projet impliquerait une participation active des bibliothécaires dans les établissements car la richesse du contenu proposé est la garantie de l'intérêt du public. Ce serait une façon pour les bibliothèques d'inscrire la médiation et l'interactivité au cœur de leur projet d'établissement en présentant la richesse encyclopédique de leurs collections et en enrichissant les échanges avec leurs usagers. »

Cependant, il ne s'agit pas d'enrichir les sites de services Web 2.0 pour que cela fonctionne. Des enquêtes ont montrées que la fréquentation d'un site Internet augmente considérablement quand on l'enrichit de tels services, mais la participation de l'utilisateur reste encore très limitée. Ainsi par exemple à Saint-Herblain, seuls 0,3% des usagers sont des contributeurs actifs. C'est la fameuse règle des 99.1 de l'expert d'Internet danois Jacob Wilssen, 90% des auteurs d'un site sont passifs, 9% contribuent occasionnellement et 1% font l'essentiel de la participation. Cela nécessite un énorme travail de médiation des bibliothèques. Cette production apporterait de la valeur ajoutée aux services, valoriserait les compétences des bibliothécaires et les expertises présentes dans les bibliothèques, favoriserait la participation et le partage. C'est un point essentiel du développement et de la réussite des services en ligne en bibliothèque.

Développer le livre numérique et la presse numérique serait un plus. A l'heure actuelle la Médiathèque de l'agglomération troyenne propose à ses usagers d'emprunter des ebooks sur le site de Numilog et le bilan est très mitigé. Le nombre d'inscrits à ce service est plutôt correct (238 inscrits) mais celui des prêts et des utilisateurs actifs est très faible. En 2007, 143 prêts effectués par 23 utilisateurs. Depuis janvier 2008, 60 prêts et 231 utilisateurs. La faiblesse du catalogue, peu de nouveautés et de titres grand public, ainsi que la contrainte de lire sur ordinateur sont les principales limites actuelles de ce produit. Les documents les plus téléchargés sont essentiellement des titres classiques, notamment de Maupassant, des documents sur des personnages comme Ted Turner ou Richard Branson et surtout de la littérature érotique.

Pourtant, malgré cet état des lieux, le livre numérique est probablement à la veille d'une véritable révolution et ceci grâce à un petit appareil appelé : liseuse (en français), reader ou livre électronique.

Dans le jargon officiel le livre électronique est l'appareil et le livre numérique est le contenu.

Plusieurs modèles sont déjà commercialisés et d'autres arrivent en France, c'est le cas du Kindle d'Amazon, du Reader de Sony et d'autres modèles concoctés par SFR et Orange.

Les principaux avantages de ces appareils sont nombreux :

- La légèreté, 174 grammes pour certains appareils,
- le faible encombrement,
- la technologie de l'encre électronique,
- la facilité de transférer des documents comme sur une clé USB,
- la grande autonomie, un appareil peut fonctionner un mois sans être rechargé,
- la possibilité de porter avec soi des dizaines voire des centaines d'ouvrages.

La technologie de l'encre électronique grâce à un dispositif d'écran à micro-billes polarisées, permet de supprimer le rétro-éclairage comme les écrans LCD traditionnels, permet des contrastes qui rejoignent le confort de lecture du papier avec également la possibilité de changer la taille de la police, de faire des recherches dans un dictionnaire intégré.

Le prix est encore élevé, les écrans sont en noir et blanc, la couleur devrait arriver d'ici un an, l'incompatibilité entre les machines, les DRM sont encore des barrières.

On retrouve sur ces appareils les mêmes blocages que sur les ordinateurs.

Actuellement la plupart des livres électroniques peuvent être lus sur les ordinateurs en format PDF et sur supports mobiles au format PRC. Un nouveau format, le format livre IPUB devrait voir le jour et être la solution s'il se généralise dans le respect des droits d'auteur.

L'offre de livres numériques pour alimenter ses machines est encore très limitée. On trouve Pléthore de livres du patrimoine libre de droit et téléchargeable gratuitement, mais les nouveautés, les best-sellers sont encore absents.

On peut cependant espérer que des sociétés comme Numilog développent leurs catalogues rapidement, car c'est ce type de support de diffusion nomade qui permettra un réel développement du livre numérique. C'est pourquoi, la Médiathèque de l'agglomération troyenne a fait l'acquisition de trois de ces appareils. Elle a acheté des tablettes S-Book de la société Book-ing pour les prêtés à ses usagers. Le livre numérique représente une part de l'avenir des bibliothèques.

En plus de développer l'offre du livre numérique, la Médiathèque de l'agglomération troyenne souhaite également proposer à ses usagers, un service de presse numérique.

La presse numérique est assez absente dans les bibliothèques publiques. Or il est vrai que si pour les livres numériques une offre adaptée a encore du mal à émerger, en matière de magazine le contenu est déjà là. Plusieurs offres de téléchargement existent proposant plusieurs centaines de magazine, diverses fonctionnalités et de l'interactivité. Un lien peut emmener le visiteur vers un lien de vidéo ou de musique, un moteur de recherche intégré permet de faire une recherche plein texte dans le magazine, un accès aux archives, la possibilité d'imprimer ou de zoomer sur le magazine et surtout une compatibilité Mac et Linux sont autant de fonctionnalités actives.

De plus le confort de lecture sur un magazine est nettement plus satisfaisant qu'une lecture sur un livre.

La lecture rapide d'une revue est bien plus adaptée aux écrans électroniques.

La médiathèque a contacté une société qui travaille déjà sur le développement d'une offre sur support nomade.

D'autres formules sont en cours d'expérimentation. Orange, par exemple, teste son Read and Go qui est un kiosque à journaux accessible via un nouveau terminal numérique et un peu plus grand que les appareils actuels. Il est doté de la technologie Paper qui allie la mobilité avec une connexion 3G et le Wifi au confort de la lecture papier. Les testeurs ont à leur disposition un terminal qui leur permet de télécharger gratuitement différents contenus mis à jour toute la journée notamment au niveau des revues. Et des journaux : Le Monde, Le Parisien Les Échos, l'Équipe et Télérama.

Des offres mettent gratuitement à disposition une liseuse contre le paiement d'un abonnement au contenu et ces offres se développent très vite.

Les revues remportent un grand succès sur la liseuse et encore plus quand la couleur sera là.

Le succès des espaces presse dans les bibliothèques, la forte demande sur des numéros de revues qui ne sont pas empruntables, des bases d'archives qui sont disponibles dans certaines bibliothèques chères et peu utilisées, laisse à penser qu'un accès à des magazines numériques en téléchargement gratuit et illimité serait vraiment un plus pour la bibliothèque.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne aimerait également proposer une offre d'abonnement à distance. Les services en ligne doivent être pensés comme des annexes à part entière au réseau des bibliothèques. La notion d'usagers numériques doit être prise en compte. Les personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque sont susceptibles d'utiliser les services offerts par cette bibliothèque.

Il s'agit d'offrir un abonnement à distance spécifique à l'utilisation des services en ligne afin d'attirer un nouveau public ne fréquentant pas la bibliothèque. Ces deux abonnements physiques et numériques doivent être complémentaires. La bibliothèque comme lieu, doit être valorisée et devenir attractive pour les usagers numériques.

Il y a l'exemple d'une bibliothèque en Californie qui l'an dernier a lancé une ICarte se composant surtout de téléchargement audios. Ils se sont aperçus après quelques mois qu'1/4 des personnes abonnées à cette carte sont devenues également des abonnés physiques.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne a également décidé de se tourner vers d'autres pistes complémentaires à celles déjà évoquées avec notamment la création en 2009 de 3 sites Web dédiés, un site sur la musique pour faire la promotion de la scène locale, un site pour mettre en valeur le riche patrimoine dans les collections de la médiathèque et un wiki sur l'histoire et le patrimoine troyen avec le référencement de sites locaux, de documents multimédias, etc.

L'ouverture d'un forum essentiellement au contenu local serait attachée au site de la bibliothèque sur le proche modèle du Guichet du savoir à Lyon.

Les innovations de la Bibliothèque municipale de Lyon offre vraiment des exemples intéressants d'enrichissement qui peuvent être apportées aux bibliothèques. L'expérience des bibliothèques Lyonnaises montre que des sites indépendants des sites traditionnels de la bibliothèque rencontrent une fréquentation plus importante que s'il était inscrit à l'intérieur du site Internet mère et une fréquentation plus importante de personnes ne fréquentant pas la bibliothèque, comme c'est le cas pour le Guichet du savoir dont 85% des utilisateurs ne fréquentent pas les bibliothèques.

Les contenus numériques en ligne sont le prolongement des collections physiques et des établissements eux-mêmes, on peut même dire que c'est un second établissement.

Pour conclure, les bibliothèques sont encore en phase d'expérimentation en ce qui concerne les services en ligne, la Médiathèque de l'agglomération troyenne a décidé d'investir et d'anticiper quitte à parfois faire des erreurs. Et si la demande est encore faible, le public commence à répondre à ces nouvelles offres et l'intérêt est grandissant.

Il reste cependant beaucoup à faire car pour le moment il n'y a pas de modèle arrêté, l'offre éditoriale reste limitée et peu structurée et des obstacles financiers et techniques demeurent.

Les supports de consommation des produits culturels se fragmentent sur des écrans qui deviennent multiples, écrans d'ordinateur, de consoles de jeu, les nouvelles liseuses, les écrans de téléphone..., les contenus et les usages se fragmentent également. Les bibliothèques doivent répondre à ses nouvelles attentes et à ces nouveaux usages, notamment en s'adaptant à de nouvelles formes de consommation nomade. Elles ont une place importante à prendre dans la fourniture et l'éditorialisation du contenu.

On parle beaucoup de bibliothèques hybrides, modèle unissant bibliothèque matérielle et bibliothèque immatérielle, c'est aujourd'hui devenu une réalité concrète pour des bibliothèques de plus en plus nombreuses.

Dans le numéro de décembre 2007 de la revue « Bibliothèques » consacré à ce thème des bibliothèques hybrides, Gilles Éboli a ses mots très justes en parlant des bibliothèques « les espaces se modernisent en devenant lieu de vie, d'échanges et de débats plutôt que simple lieu de stockage, tandis que le métier évolue en se déportant de la collection vers les publics », nul doute que les services en ligne ont un rôle important à jouer dans cette évolution nécessaire.

Guillaume Godet, société Numilog

L'e-book

Numilog est une SA française créée en 1999.

C'est un « agrégateur » de livres numériques ou e-books. Numilog compte 60 éditeurs francophones et plus de 100 éditeurs anglophones.

C'est une librairie en ligne qui compte 43 000 e-books : www.numilog.fr et www.numilog.net.

Elle offre 23 000 e-books et 250 audio livres numériques en prêt aux bibliothèques.

Les bibliothèques clientes de Numilog sont les bibliothèques (Troyes, Reims, Grenoble, Marseille, Antony, Bibliothèque nationale du Québec, Bibliothèque numérique du handicap, Cité des sciences...), les bibliothèques universitaires (Universités de Bourgogne, UTT de Troyes, UPMF Grenoble, Agence universitaire de la francophonie...), les écoles (HEC, EM Bordeaux, EM Lyon, INSA Lyon, École centrale Paris, École centrale Lyon, ENST Bretagne, École des mines d'Alès) mais aussi une entreprise (Alcatel).

Le livre numérique est une œuvre dématérialisée : un fichier.

On peut le lire en ligne mais également le télécharger sur de multiples supports tels que les ordinateurs, les Tablet PC, les PDA (Palm, Pocket PC...), les Smartphones. On appelle cela l'encre numérique.

Les livres numériques connaissent un usage croissant.

Les ventes au public de la librairie Numilog ont augmenté de plus de 50 % par an.

Deux types de demandes et d'usages ont été constatés pour les particuliers :

- la fiction, les essais et les dictionnaires pour PDA pour une lecture sur écran en situation de mobilité, souvent du début à la fin, avec le format Mobipocket PRC.
- les références et l'universitaire pour une lecture courte de consultation sur l'écran d'un PC ou sur papier avec le format Adobe PDF.

Il y a également une forte croissance de l'usage par les bibliothèques dans le monde.

On distingue trois avantages à utiliser le livre numérique :

- ❖ immédiateté : accéder à un livre immédiatement à distance 24/24,
- ❖ mobilité : se constituer une bibliothèque portative (PDA / PC portables)
- ❖ interactivité :
 - utiliser de nombreuses fonctions enrichissant la lecture,

- rechercher des mots dans tout le texte ou dans une base de textes,
- annoter, marquer le livre, ajouter des commentaires vocaux,
- activer des liens hypertextes dans le livre et vers des sites Web,
- adapter le texte à sa vue (malvoyants),
- utiliser des logiciels de synthèse vocale et braille (non voyants),
- faire défiler automatiquement le texte (handicapés moteurs).

D'après une étude réalisée par le consortium Couperin en 2006 dans 11 universités, 73 % des utilisateurs sont satisfaits de l'usage des livres numériques, 56 % apprécient avant tout la possibilité de consultation immédiate à distance.

Référence et Guides pratiques

Les éditeurs francophones :

- Belin
- Complexe
- Demos
- Dunod
- Éditions de l'OCDE
- Éditions du temps
- EDP Sciences
- ENI
- E-theque
- Eyrolles
- Gualino
- Hermès
- La Découverte
- L'Étudiant
- L'Harmattan
- Masson
- Maxima
- O'Reilly
- Perrin
- PUF
- PU de Grenoble
- PU de Rennes
- PPU Romandes
- Robert Jauze
- Tec & Doc
- Vuilbert

Les éditeurs anglophones :

- Oxford University Press
- Springer-Kluwer
- Kogan Page
- Taylor and Francis
- Routledge
- CRC Press
- Wiley

Fiction

Les éditeurs francophones :

- Gallimard
- Flammarion
- Albin Michel
- POL
- Le Dilettante
- Les Belles lettres
- Phébus
- Univers Poche
- Éons productions (livres de science fiction)
- Fonds de 500 « Classiques »

Les éditeurs audio-livres :

- Gallimard : Écoutez lire
- Autrement dit
- Vox Edit
- Thélème
- Des Oreilles pour lire
- De Vive voix
- Coffragant

Les livres sont proposés sur une bibliothèque numérique en ligne, personnalisée pour chaque bibliothèque.

La lecture peut se faire après le téléchargement ou en ligne avec des sessions limitées.

Les livres sont lus avec des logiciels de lecture gratuits : Adobe Reader (PDF), Mobipocket Reader (PRC).

L'ouverture des livres n'est possible que jusqu'à une date d'échéance (prêt limité) garantie par la technologie chronodégradabilité (système de protection qui permet de limiter la durée du prêt).

Le droit d'emprunt peut être filtré par adresse IP pour la consultation sur place et par des codes personnels d'authentification pour le prêt à distance.

Le modèle commercial repose sur la notion d' « exemplaire » (accès simultané) :

- achat d'un exemplaire : un accès ou emprunt simultané de manière pérenne,
- abonnement annuel à un exemplaire : trois accès simultanés avec un renouvellement de l'abonnement chaque année.

La bibliothèque a accès à une interface utilisateur qui lui permet de choisir la sélection de livres, le mode d'acquisition (achat / abonnement), la durée des prêts, les modalités d'authentification, voire même des statistiques de consultation.

L'abonnement à une plateforme technologique comprend le site personnalisé de la bibliothèque en ligne et hébergé chez Numilog, les fonctionnalités de prêt, la gestion des retours, les réservations, la mise à disposition de la bande passante Numilog pour les téléchargements, l'interface administrateur avec les acquisitions, les durées de prêts et les statistiques.

La bibliothèque a un libre choix des livres, sans package ni minimum. La tarification est basée sur la notion d' « exemplaire ».

Avec l'abonnement annuel, la durée de prêt est libre. Un abonnement fixé à un jour permet donc 1 095 consultations par an du livre pour 70% du prix du papier en moyenne.

En cas d'achat, les livres numériques français coûtent de 20 à 50 % TTC moins chers que le prix du livre papier, en moyenne 30 % moins cher.

Cyril Darmon, CDConsulting

Bibliomédias : la musique en ligne

CDConsulting est présent sur le marché des bibliothèques par des offres depuis 1992.

Biblionline, le site Internet des bibliothèques, est le premier portail d'informations culturelles francophone. Biblionline.com reçoit 1 000 000 connexions par mois, a plus de 550 000 visiteurs uniques dans l'année et une moyenne de 15 minutes de présence de connexion unique.

E-Lissa, logiciel de gestion de bibliothèques et de médiathèques, compte 400 références sur la France et les Centres culturels français à l'étranger.

Entièrement normalisé, E-Lissa répond aux besoins des bibliothécaires.

Il offre la possibilité de mettre le catalogue de la bibliothèque sur Internet.

En juillet 2007, CDConsulting lance Bibliomédias, la première plateforme de prêts numériques de contenus culturels (musique, vidéo, livres audio, images...) proposés par les bibliothèques à leurs lecteurs, dans un cadre complètement légal.

Bibliomédias est un service original qui permet de télécharger légalement, sans s'occuper des ayants droits de la SACEM.

La bibliothèque s'abonne au service Bibliomédias et ouvre l'accès à ses abonnés.

Bibliomédias propose aux lecteurs abonnés un accès à une base de données numérique audio, vidéo...

Comment fonctionne Bibliomédias ?

Les lecteurs « empruntent » un média numérique qu'ils consultent au sein de la bibliothèque ou sur leur PC en « streaming » (diffusion en continue) ou sur un support numérique (lecteur MP3, Pocket PC, téléphone portable...) au format chronodégradable (système de protection qui permet de limiter la durée du prêt).

Avantages pour les bibliothèques :

- élargissement de l'offre,
- disparition des problématiques de stockage, de dégradation d'œuvres et apparition de la notion de « bibliothèque hors les murs »,
- possibilité d'offrir un accès facilité aux personnes handicapées (en adéquation avec la politique de la ville).

Les élus locaux participent à la réduction de la fracture numérique.

Une gestion de prêt révolutionnaire.

Les collections téléchargées sont chronodégradables, c'est-à-dire consultables par l'abonné pendant une durée déterminée par la bibliothèque.

Bibliomédias est compatible avec tous les SIGB du marché (Archimed, Opsys AID...)

Aujourd'hui, le marché se compose :

- d'offres de téléchargement payantes, mais l'utilisateur final n'est pas prêt à payer,
- de sites P2P (Peer to Peer), c'est le piratage et l'utilisateur final n'est pas en règle,
- de sites permettant d'écouter en streaming mais l'utilisateur final ne peut pas le télécharger sur un support mobile et ces offres sont limitées à une nature de contenu (audio).

Bibliomédias est l'alternative 100% légale et gratuite.

L'enjeu de Bibliomédias est la qualité de son catalogue. Celui-ci compte aujourd'hui plus de 1 000 labels, plus de 250 000 pistes audio et plus de 3 200 vidéos en SVOD.

Demain Bibliomédias espère plus de 2 500 000 pistes audio et vidéo (VOD culturelle) et le développement de nombreux partenariats dans les domaines suivants :

- méthodes de langues
- e-learning
- banques d'images
- livres audio
- dictionnaires
- encyclopédies
- contenus pédagogiques
- etc.

Louis Burle, directeur de la Médiathèque de l'agglomération troyenne

La video on demand

La VOD

La Video on demand (VOD) est quelque chose de relativement nouveau dans le paysage de l'offre des contenus dématérialisés et sur le Web francophone. Les premières offres commerciales remontent au début de l'année 2006. La VOD est donc récente en France et les offres proposées aux bibliothèques sont encore faibles.

Les acteurs principaux de la VOD sont les chaînes de télévision, les agrégateurs de contenus (Numilog par exemple), les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) et les associations.

Les deux premières plateformes créées tout début 2006 sont des plateformes de chaînes de télévision : Canal Play le service VOD de Canal + suivi de TF1 vision.

Depuis toutes les chaînes de télévision privées et publiques ont emboité le pas à Canal + et TF1, exceptés les chaînes télévisées de la TNT (télévision numérique terrestre).

Il y a des offres de VOD en téléchargement ou en consultation « streaming » sur toutes les chaînes télévisées, c'est le cas de M6 pour France télévision, France TV VOD, etc... et Arte.

Trois solutions sont proposées :

- le paiement à l'acte pour du « streaming »,
- le paiement à l'acte avec possibilité de consultation différée soit 48h après voir plus,
- l'achat de la vidéo avec le téléchargement définitif.

Dans le cas de l'achat de la vidéo et donc du téléchargement définitif de la vidéo, un élément complémentaire entre en compte. En fonction de la négociation des droits le contenu est protégé ou pas. Pour le moment et notamment pour Arte le contenu est protégé. Il est donc lié au support sur lequel il a été téléchargé. C'est une des limites de la VOD payante.

Il y a évidemment des sites de partage de vidéo sur Internet qui ne relèvent pas d'une offre de collection dématérialisée en bibliothèque.

Les acteurs de la VOD

Les agrégateurs de contenus et/ou les sites de producteurs ont décidé de devenir leur propre diffuseur.

Lorsque l'on fait une recherche dans Google sur le mot VOD, sur la première page de résultats, le premier lien est un lien commercial, c'est le lien d'UniversCiné.

UniversCiné est l'une des trois offres de VOD existante pour les bibliothèques en France.

UniversCiné est une plateforme qui regroupe des producteurs indépendants et qui s'est ouverte dans le courant de l'année 2007. Elle propose un catalogue d'environ 400 titres au téléchargement.

Le principal agrégateur de contenu pour la VOD c'est Vodéo.TV avec plus de 4 000 titres dans son catalogue. Mais les titres en question sont des vidéos documentaires.

A l'heure actuelle la plus importante est Imineo avec 4 542 vidéos, mais là encore essentiellement des documentaires. Mais elle a un catalogue plus étoffé car on y trouve en plus des documentaires, des fictions et des contenus variés.

Aussi bien Vodéo.TV qu'Imineo ont la particularité d'être aussi des concepteurs de plateformes de diffusion, car ils ont déjà construit des plateformes pour des FAI.

Imineo a construit par exemple la plateforme de MK2. C'est assez troublant de voir que derrière MK2 VOD, une chaîne de cinéma d'art et d'essai du producteur Marin Karmitz, se cache une plateforme d'Imineo. Le contenu de la plateforme de MK2 VOD est en parti le contenu négocié par Imineo c'est pour cette raison qu'on y trouve du contenu pratique et du contenu adultes.

Vodéo.TV quant à lui a créé la plateforme de diffusion de vidéo du FAI Neuf-Cegetel dans son entier.

Les fournisseurs d'accès à Internet depuis un certain temps deviennent des fournisseurs de contenus.

Aussi bien Free que Cegetel, en passant par Orange, Alice (mais Alice est en perte de vitesse sur le marché français), Numericable et les autres proposent des sites de vidéo à la demande.

Un autre acteur, non commercial dans la plupart des cas, est le maillon associatif.

L'association qui propose le catalogue le plus intéressant pour le moment en matière de vidéo à la demande et gratuit sur le Web est Movies.

Association basée en région centre qui a fait l'objet par le passé d'un financement de la part de l'État.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne a eu un partenariat avec une petite société de diffusion de courts-métrages de cinéma indépendant qui s'appelle Cinezime.

Cinezime vient d'être racheté par Locafilm et nous sommes à nouveau chez un agrégateur de contenu. Cinezime était une société indépendante et qui proposait du contenu gratuit.

Le marché du cinéma

Ce marché en pleine constitution voit émerger de nouveaux acteurs parmi lesquelles des sociétés de distribution de DVD, des grossistes. La société CVS propose une consultation uniquement sur place d'un site de VOD en lien avec l'un des plus grands festivals de France « Courts-Mania » à Clermont-Ferrand.

CVS Médiathèque dont le siège social est à Montreuil propose un site de consultation de VOD à distance. Les serveurs de la VOD ne sont pas hébergés sur place.

Les acteurs se demandent quel rôle ils ont à jouer en matière de VOD car le marché du DVD est en contraction au même titre que celui de la musique.

Le renversement du support physique au support tout numérique pour la musique c'est fait entre 2007 et 2008.

Le Monde a publié une déclaration de la SACEM qui disait que les revenus numériques tirés de la musique distribuée légalement, compensaient la perte des revenus liés de la vente des CD (support physique).

En 2006, le marché du DVD a baissé de 4 % par rapport à 2005.

Le CD dure depuis 25 ans, les vinyles (les 78 tours compris) ont duré 60 ans. En moins de 10 ans le marché du DVD est déjà en baisse et de nouveaux supports sont déjà en train de le remplacer.

Deux fournisseurs sont en course : Toshiba et Sony. Toshiba propose le HD DVD depuis début 2007 et réellement commercialisé depuis ce début d'année. Face à lui, Sony présente son format Blue-Ray début 2008 en inondant le marché de publicité.

Sony remporte la bataille pour une raison simple, comme Apple avec son format musical, l'union d'une plateforme et d'un support dédié, il a créé une situation de monopôle en liant un système de lecture à la PS3 et un format. La PS3 est non seulement un lecteur de jeux mais aussi un lecteur Blue-Ray.

Sony a assuré un débouché commercial pour son nouveau support de compression. Le Blue-Ray permet de stocker 4 fois plus de contenu qu'un DVD.

Le marché du CD et du DVD est déjà en contraction pourtant, le Blue-Ray a du mal à décoller en dehors de la situation de monopôle que Sony a créée.

Le marché en France est d'environ 1 milliard d'euros³, la VOD représente 55 millions d'euros et est en croissance exponentielle.

Le marché en tant en tant que tel est très incertain pour la diffusion des contenus numérisés et numériques pour le film et pour l'image animée en général.

La VOD est un marché en pleine constitution en revanche et c'est quelque chose qui fonctionne plutôt bien par rapport aux autres supports en bibliothèque.

Les raisons pour avoir choisi Arte VOD à la Médiathèque de l'agglomération troyenne

Alors que le marché de la VOD est en constitution et que la Médiathèque de l'agglomération troyenne proposait déjà le livre numérique de chez Numilog en 2004, la médiathèque a ajouté une brique musicale. Voyant que les usagers portaient un réel intérêt pour les nouveaux supports, la médiathèque a souhaité poursuivre et offrir du contenu d'images animées.

Que ce soit de la fiction ou des documentaires cela a un impact positif pour la médiathèque.

Comme le directeur a pu le faire pour le contenu musical, il a contacté des sociétés telles que TF1 vision, Canal Play, etc. mais le contact n'était pas facile à la différence d'Arte qui est une chaîne publique.

Le directeur a donc sollicité Arte pour un abonnement illimité (abonnement à l'année et téléchargement illimité). Mais pour le moment cela est totalement inapplicable pour la VOD.

Progressivement la médiathèque et Arte ont trouvé un accord et le service a ouvert fin décembre 2006.

L'offre d'Arte a été proposée par le biais de CAREL assez vite dès novembre 2006 et un certain nombre de clients ont choisi cette offre dans le courant de l'année 2007.

La personne référente chez Arte en contact avec le directeur de la Médiathèque de l'agglomération troyenne, a marqué un réel intérêt pour la demande de la médiathèque et un modèle de contrat s'est dessiné. Ce contrat porte sur un point important pour Arte, le respect des droits d'auteur.

La moitié de ce que paie la bibliothèque revient aux producteurs et/ou réalisateurs, soit 50%.

Les coûts de fonctionnement de la distribution de contenu numérique, le coût du stockage, le coût de la bande passante pour le streaming ou pour le téléchargement, etc. représente un peu près la moitié de ce que paie la bibliothèque, et cela quelque soit le distributeur.

Pour Arte VOD cela signifie qu'une fois les 50 % payés aux producteurs et le reste, il leur reste 5 à 10% seulement. Au début de la VOD la chaîne était perdante même.

Jusqu'à la fin de l'année 2007, aucune des plateformes de VOD, avec ses contraintes techniques, n'étaient rentables.

Les choses changent du fait de la numérisation en masse des catalogues de film et de leur compression pour la diffusion sous le format VOD.

Désormais le modèle choisit est la construction d'une plateforme pour la bibliothèque avec un droit d'entrée pour la mise en œuvre du service de 800 à 1 000 €. Les 10 premiers inscrits paient 800 €, les suivants 1 000 € payable une seule fois, ensuite la bibliothèque décide de pré-acheter du contenu à Arte. Le coût d'une vidéo varie de 0,99 € à 4,99 € selon le type de document (documentaire ou fiction). Une vidéo coûte en moyenne 2 € sur Arte.

Il existe une autre solution mais qui n'est pas proposée aux bibliothèques c'est le téléchargement définitif. La bibliothèque reste dans un modèle locatif qui reste proche du fonctionnement actuel de la bibliothèque.

Cela ne semblerait toutefois pas incongrue de passer à un modèle d'achat définitif, mais le prix devrait être limité par rapport au prix public.

Les bibliothèques ont toujours un modèle identique soit le paiement à l'acte soit du pré-achat.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne a choisit, comme la moitié des clients d'Arte, de disposer de l'intégralité du catalogue soit environ 1 200 films.

0,99 € est le prix applicable à une émission d'Arte dont il n'est pas obligatoirement propriétaire mais dispose des droits. Au dessus des cartes par exemple est une émission d'Arte mais produite par la

³ Chiffres tirés des notes de conjoncture du Centre national de cinématographie

société de Jean-Christophe Victor, elle coût 0,99 € pour 20 minutes. Un film d'une heure coûte lui 4 fois plus soit 4,99 €.

Les documentaires qu'on ne trouve pas nécessairement dans les collections physiques des établissements sont beaucoup consultés.

Les bibliothèques peuvent faire le choix de ne prendre dans le catalogue qu'un certain type de films (documentaires, fictions ou émissions...).

La Bpi a choisi la consultation sur place avec des packs vidéo sur le catalogue d'Arte. La bibliothèque choisit un pack de 15 vidéos et l'achète pour une durée limitée, pour un nombre limité de consultation et lié à un poste.

Il a fallu à Arte s'adapter et renégocier les contrats par rapport aux différentes attentes des bibliothèques. La tendance générale va quand même à une consultation illimitée.

Ce type de service est pointu, c'est 2% du Paysage audiovisuel français (PAF) en revanche les bibliothèques sont au cœur de leurs missions, en terme d'auto-contenu, c'est souvent d'ailleurs des collections complémentaires à leurs collections physiques. Bien sûr les bibliothèques ne sont pas à l'abri d'avoir quelques doublons.

Le directeur de la Médiathèque de l'agglomération troyenne pense que dans un catalogue déjà restreint il est délicat pour un bibliothécaire de faire des choix. Il pense qu'un catalogue plus général est préférable et que c'est à l'utilisateur de faire ses choix.

Le rôle de la bibliothèque dans la VOD

Tout le monde n'a pas accès à ces contenus, tout le monde ne peut pas payer de la VOD, la bibliothèque a donc un rôle social. Elle doit suivre et anticiper sur les besoins potentiels par rapport à l'évolution de ses usagers et des établissements. Elle doit ensuite faire émerger une offre la plus cohérente et la plus diverse possible et offrir à son public des plateformes qui permettent d'offrir un contenu éditorialisé.

La plateforme qui est le point d'accès pour les bibliothèques à la VOD n'est pas assez travaillée et Arte doit la rendre plus agréable grâce notamment à la possibilité de mettre des coups de cœur. La bibliothèque pourra personnaliser un peu l'offre de contenu ce qui est absolument nécessaire afin que la bibliothèque ne soit plus considérée comme un fournisseur de contenu.

Des agrégateurs de contenu ont fait des offres où bibliothèque pouvait acheter du contenu mais aussi acheter un site dédié et personnalisé pour 9 000 €. Mais les bibliothèques ne peuvent pas mettre tant d'argent dans le développement.

La Médiathèque de l'agglomération troyenne a un budget global de 20 000 € pour les ressources électroniques à distance et sur place. 6 000 ou 7 000 € vont déjà à Electre. 3 000 € vont à Numilog, 2 500 € à Généralis, 2500 € à Compass et 2 500 € à Présence.

Il reste à la MAT pour les nouveaux services Arte 2 000 € par an.

Univerciné est disposé à travailler avec les bibliothèques, mais ils leur faut construire une plateforme, et ils ne pourront la construire que si 10 bibliothèques au moins sont clientes.

De plus leur catalogue est trop limité et la plateforme coûte 43 000 € environ.

Néanmoins c'est la seconde offre sérieuse avec celle d'Arte VOD pour de la vidéo exclusivement.

La formulation proposée est un peu différente de celle d'Arte. C'est la possibilité d'accéder à la totalité du catalogue ou à une partie de celui-ci (100, 200 voire 400 films) pour un nombre de téléchargement limité à l'année. L'offre est évolutive et peut changer selon les besoins de la bibliothèque.

On serait dans ce cas sur un forfait mensuel avec un nombre limité de téléchargement et au final le coût moyen serait identique à celui d'Arte VOD.

Perspectives de la VOD

D'un côté on a Univerciné, qui essaie de construire une plateforme mutualisée de VOD avec les différentes bibliothèques, un point d'entrée vers du contenu vidéo mais le catalogue est trop limité et les bibliothèques sont frileuses pour le moment.

De l'autre côté on a un catalogue défini, limité mais plus important qui représente un riche contenu et qui a un réel intérêt. Les bibliothèques se sentent rassurées et dans leurs missions.

La difficulté rencontrée par les bibliothèques c'est qu'elles n'ont pas d'offre généraliste qui couvre l'intégralité de leurs fonds.

Les bibliothèques peuvent offrir Fasbinder mais ne peuvent pas proposer Spiderman.

Les bibliothèques sont placées sur un créneau de prescription documentaire et ne peuvent pas offrir à leurs usagers des contenus plus généralistes.

Les bibliothécaires ne sont pas là pour prescrire mais pour proposer. Avec Arte la Médiathèque de l'agglomération troyenne prescrit à ses usagers et souhaite offrir du contenu vidéo.

L'offre existante est donc une offre de prescription au contenu vidéo.

Isabelle Antonutti, chargée de mission Coopération et action territoriale à la Bibliothèque publique d'information

Le point de vue de CAREL

CAREL

CAREL est le consortium d'acquisition de ressources électroniques en ligne.

Les consortiums ont été créés car nous sommes dans des systèmes de nouveaux modèles économiques avec les flux numériques.

Il n'y a plus de propriété matérielle, nous sommes uniquement dans un système d'abonnement.

On s'abonne à un accès temporaire, à un flux numérique. Les bibliothèques n'ont quasi plus de prix unique. Elles ont des tarifications calculées en fonction de critères variés et qui vont être de plus totalement différents devant la typologie des clients.

Les bibliothèques sont contraintes à un certain nombre de critères qui s'ajoutent souvent les uns aux autres en fonction des contenus, du type d'accès et des services : population, population desservie, nombre de postes où sont accessibles les données, nombre d'accès simultanés et type d'utilisation. L'utilisation à distance est plus coûteuse que l'utilisation sur place.

Les services et les contenus numériques s'adaptent au besoin de la clientèle et les bases de données évoluent en fonction des contours des clients.

Les particularités des acquisitions sont multiples pour les bibliothèques. Elles ont la possibilité de choisir le produit individuel. Les bibliothèques peuvent choisir de s'abonner à des bouquets c'est-à-dire s'abonner à 2 000 titres mais elles n'ont pas le choix de ces titres. Dans ces bouquets les bibliothèques peuvent trouver des sous-sections, elles peuvent acheter uniquement des articles, des livres, de la musique...

Il y a également le système de la location comme Numilog ou les modèles hybrides qui mélange le tout et pour la presse par exemple, vous pouvez avoir des choses gratuites pour de l'ancien et puis du récent payant. Les courants gratuits sont les contenus qui financent les tuyaux.

Les modalités de tarification sont très différentes pour la presse, les dictionnaires, etc.

Les bibliothèques ne peuvent pas travailler qu'avec du contenu payant. Le contenu numérique c'est fait d'une masse de données gratuites, et cette masse est un élément très important utilisé aujourd'hui par les étudiants, les chercheurs et chaque personne qui souhaite s'informer. Les bibliothèques ne peuvent donc absolument pas se contenter d'élaborer une stratégie éditoriale classique en achetant des contenus. Il faut, et c'est ce que fait Archimed, agréger des contenus gratuits et payants.

Étant dans une période de mutation les bibliothèques doivent passer d'une économie des supports à une économie du flux. Il faut qu'elles s'adaptent.

Il y a aussi et surtout de nouveaux acteurs, les fournisseurs d'accès, les moteurs de recherche, les informaticiens, des sociétés diverses et variées, qui se positionnent sur ce marché et apportent de nouvelles règles.

Voilà pourquoi les bibliothèques se sont regroupées pour travailler ensemble sur ce sujet.

Les consortiums sont nés fin des années 90 dans un contexte très particulier qui est celui d'une hausse massive des prix des abonnements aux revues électroniques et au regroupement défensif.

Internet a été créé par des chercheurs universitaires et les premiers contenus mis sur Internet sont les contenus de la recherche. Le prix de la mise en ligne, l'éditorialisation, la numérisation, etc est élevé. Dans les années 90, les universités ont vu les coûts aux abonnements explosés et elles se sont rassemblées dans le monde entier pour se poser en consortium.

En France le grand consortium dans l'enseignement supérieur, c'est Couperin, association créée en 1999 qui regroupe aujourd'hui plus de 200 établissements universitaires (plus de 200).

Au sein de la lecture publique, CAREL peine à trouver des bibliothèques qui veulent s'abonner, nous sommes dans deux dimensions différentes. Et CAREL qui gère surtout la lecture publique est né plutôt pour accompagner l'introduction des ressources numériques.

Autant les chercheurs sont habitués à avoir leur documentation numérique sur leur bureau et y tiennent beaucoup, autant les lecteurs dans les bibliothèques municipales sont très heureux avec Google et il faut donc les persuader et leur montrer d'autres ressources.

Il a donc fallu informer, diffuser, communiquer sur l'existence d'une offre éditoriale francophone, c'est l'idée aussi d'accompagner une production francophone. CAREL a dû aussi négocier des tarifs communs. Chaque éditeur provient d'un univers, à une stratégie commerciale généralement assez nouvelle et qui dépend de différents contingents, il n'est généralement pas le seul à déterminer les tarifs, il serait donc utile qu'il y est un point d'entrée sur ces domaines.

Il faut également un interlocuteur qui explique ce que sont les bibliothèques qui représentent en France un faible marché.

Il faut essayer de standardiser les services et les offres et surtout le calcul financier des offres. Les offres informatiques sont relativement homogènes et standardiser en ce moment, mais les problèmes techniques ne sont pas résolus pour autant.

CAREL n'est pas une association cela n'existe pas à proprement parler. Il n'y a pas d'adhésion à CAREL. La Bpi qui est une bibliothèque publique nationale a des activités dédiées à la coopération et quelques personnes à la Bpi travaillent sur ce sujet.

CAREL intervient en amont et en aval : il négocie les prix, fixe les tarifs, il ne s'agit pas seulement d'obtenir des remises, mais il informe et collecte les données. Les établissements passent directement commande et gèrent leurs abonnements auprès des éditeurs.

CAREL fonctionne beaucoup par messagerie et a une adresse dédiée : coopération@bpi.fr. Et enfin CAREL a des informations en ligne sur les ressources sur le site de la Bpi : www.bpi.fr, dont des descriptifs des ressources avec tous les tarifs. Beaucoup d'éditeurs ne veulent pas diffuser leurs prix, mais CAREL pense que la lisibilité tarifaire est déjà une première étape importante et qu'il n'y a pas vraiment de raison pour ne pas diffuser ces prix. Couperin ne communique aucun tarif sur ce qu'il a négocié avec les éditeurs. CAREL ne trouve pas cela très sain mais il n'a parfois pas le choix et doit se plier au souhait de l'éditeur.

État des lieux

CAREL représente 157 bibliothèques surtout issues de villes de plus de 50 000 habitants et 813 abonnements soit 5,1 abonnements par établissement.

Ce sont des abonnés relativement riches car plutôt des grandes villes, qui ont un budget d'acquisition par habitant de 3,4 €, comptent 53 employés, une moyenne d'inscrits de 18.4 % et ont 16,8 postes informatiques.

Une nouveauté la présence de onze BDP, des BDP qui s'interrogent sur de nouvelles offres à leurs interlocuteurs. Là aussi CAREL a fait un travail de sensibilisation auprès des éditeurs car le tarif des BDP ne peut pas être le même qu'une bibliothèque municipale. C'est une modalité de travail différente et un certain nombre d'éditeurs a fait une nouvelle offre pour ce secteur.

Les ressources sont des contenus généralistes (encyclopédies, dictionnaires...), des titres de références, des annuaires d'entreprise, de la presse des archives, quelques titres sur la jeunesse, de l'édition professionnelle, un peu d'autoformation (exemple : toutapprendre.com) et de l'édition numérique (Numilog, Bibliomédias ou Arte VOD...).

Les titres les plus demandés sont les ressources professionnelles, les encyclopédies, les archives de presse, la jeunesse : Electre (92 fois), Universalis (79 fois), Planet Nemo (45 fois), Hachette (42 fois), Edumedia (41 fois), Pressens (41 fois), Europresse (37 fois), Références Indexpresse (37 fois) et Larousse (36 fois).

Les bibliothèques se trouvent dans une situation de quasi pénurie d'édition francophone généraliste. Il y a relativement peu de ressources dans ce domaine, par rapport aux milliers qui peuvent exister dans la documentation scientifique ou aux milliards de données consultables gratuitement sur Internet. L'édition dans ce domaine n'est pas très riche pour l'instant.

Le travail de CAREL c'est de trouver les titres avec l'aide des bibliothèques qui les informent. Mais parfois les éditeurs refusent de vendre au secteur des bibliothèques. Universalis a enfin accepté, mais

depuis 4 ou 5 ans ce n'était pas le cas et par exemple, si la bibliothèque veut s'abonner aumonde.fr, elle ne peut pas le faire. On est encore dans un marché éditorial relativement hésitant.

CAREL propose plusieurs nouveaux titres pour 2008, L'Extranet de la Cité de la musique, Maxicours pour les enfants et Smart Canal pour les adultes (autoformation), UniversCiné (VOD) et Médiapart le nouveau journal sans publicité et payant (presse).

CAREL a des négociations en cours et certaines qui durent depuis longtemps et qui sont typiquement des fournisseurs de titres pour les bibliothèques. Et autant on peut comprendre qu'avec un titre d'éditeur anglo-saxon, la négociation soit un peu plus complexe mais qu'avec un titre comme *Arrêt sur Images*, le développement technique est difficile, cela leur demande le déploiement de nouvelles technologies par rapport à leur offre et cela ne les intéresse pas beaucoup. C'est pourtant un titre qui intéresse les bibliothèques.

CAREL négocie actuellement avec Pressedisplay, Naxos, Paraschool, Encyclopédie de l'État du monde, Concours de la Documentation française, Bibliomédias et Arrêt sur Images.

Quelle est l'offre multimédia et comment est elle organisée dans les bibliothèques ?

D'après une enquête réalisée en février 2007, les bibliothèques proposent différents contenus à leur public : la navigation libre, les cédéroms, les sites sélectionnés, les ressources numériques payantes et les autres (bibliographies, dossiers documentaires, expositions virtuelles, livres numériques, patrimoine numérisé...).

La terminologie est très variée : espace, service, pôle, sélection, ressources multimédia numérique, consultation Internet, kiosque du Net, borne Internet, bouquet numérique...

L'organisation matérielle moyenne est de 13 postes, les bibliothèques ne sont pas dotées de beaucoup de postes de consultation Internet. L'exemple de Lyon avec ces 150 postes reste relativement rare en France.

Après des époques de réservation on est plus vers une tendance à l'accès libre, il y a une plus faible utilisation en interne, il est préférable de répartir les postes dans les espaces de la bibliothèque et de ne pas les installer dans un lieu en particulier, et puis un certain nombre de postes qui peuvent être dédiés à certains usages : la jeunesse, la messagerie, les ressources payantes...

Quelques services innovants tels que la récupération numérique des données, de permettre l'accès à un espace personnel, l'accès à distance, de développer un portail ou l'accès au wifi qui permet aux gens d'apporter leur ordinateur.

Gestion des ressources

De plus en plus la tendance va vers un partage entre plusieurs services dans un mode de projet commun, dans la mesure où cela concerne de plus en plus de services. Il faut souvent une tête d'équipe un peu plus pointue dans l'informatique, dans les aspects juridiques et économiques.

Les bibliothécaires sont généralement intéressés mais peu impliqués, les enjeux étant parfois compliqués que l'essentiel de la vie de la bibliothèque est encore dans la diffusion de documents physiques.

Le personnel est encore peu formé, et outre le déficit de formation, il y a également un déficit de compétences informatiques et pour finir des difficultés techniques très variées avec cette Interopérabilité de tous les acteurs.

Les usages

Il y a peu de statistiques existantes ou exploitées. Quelques données commencent à remonter et les usages les plus fréquents c'est d'abord la navigation libre, les gens utilisent leur moteur de recherche pour aller là où ils le veulent, les cédéroms sur certains secteurs entre autre la jeunesse, les sites sélectionnés ont souvent un rendement peu efficace et les ressources payantes sont faiblement utilisées. Donc une activité souvent parallèle c'est-à-dire que la consultation des postes informatiques se fait d'elle-même, elle s'autogère. La formation qui était l'un des axes importants de la prise en charge du numérique par les bibliothèques est en diminution car de plus en plus d'usagers sont équipés de matériel informatique et on est plus que de l'aide individuelle.

Intégration des contenus numériques

Internet se caractérise par une variété du contenu auquel on accède facilement et qu'on peut utiliser de manière élargie : copier, coller, enregistrer, poste de travail et récupérer toutes ces données.

Pour l'instant les offres éditoriales sont totalement segmentées entre-elles, entre éditeurs, entre techniques et cela ne correspond pas à l'usage que les gens font du numérique.

L'exploitation des ressources ne permet pas une utilisation optimale avec interrogation, notes, conservation, accès distant...

L'avancé sur les portails devrait permettre de régler ce problème, sans cela l'utilisation de l'édition numérique ne décollera pas.

L'inter-association archives/bibliothèques et documentation (IABD) c'est regroupée autour d'une table ronde pour faire remonter au secrétariat d'État numérique les besoins des bibliothèques et les problèmes recensés.

CAREL souhaite voir baisser le taux de TVA qui est actuellement de 19,6 % tandis qu'il est de 2,5 % pour la presse papier.

CAREL souhaite également que la conservation soit organisée et archivée, que des modèles économiques soient trouvés pour uniformiser les conditions de vente pour les collectivités et rassembler les négociations.

Le Centre national du livre (CNL) ne parvient pas à distribuer son enveloppe de numérisation ce qui explique la pauvreté de l'édition francophone.

CAREL aimerait également que soit amélioré les accès pour diversifier les plates formes.

Remi Gimazane, conservateur au bureau des politiques documentaires de la Direction du livre et de la lecture (DLL)

Le point des vue de la Direction du livre et de la lecture

Remi Gimazane est nouvellement affecté à la Direction du livre et de la lecture au bureau des politiques documentaires.

Quand Internet est arrivé dans les bibliothèques, les services qui étaient disponibles sur place et sur les postes informatiques ont été déportés en ligne. Les informations sur la bibliothèque, les horaires, les conditions d'accès mais également le catalogue avec l'augmentation des débits ont donné la possibilité d'offrir un nouveau type de service et plus particulièrement dans la mission des bibliothèques : c'est la mise à disposition documentaire des collections numérisées sur place mais aussi d'autres types de contenus dématérialisés, sous droits et achetés par les bibliothèques.

Maintenant l'émergence d'une nouvelle génération de sites communautaires et dynamiques suscite dans le monde des bibliothèques certaines expérimentations inspirées par le Web 2.0. Si le web lui-même devient 2.0 la bibliothèque doit-elle devenir elle aussi 2.0 et être dans un rôle d'imitation, reprendre des éléments qui sont sur d'autres sites.

On peut penser également que la bibliothèque doit partir de son projet de service pour développer des services spécifiques propres à ses missions.

Panorama des offres de services

La Bibliothèque numérique pour le handicap de Boulogne-Billancourt a un enjeu important et son public étant clairement identifié il y avait un réel besoin de ce côté-là. Le support en ligne se prête parfaitement à ce type de service. La loi pour l'égalité des chances de 2005 impose à tous les sites de service public d'être accessibles aux handicapés à compter de cette année.

La Bibliothèque de Bourg en Bresse à travers son site propose un jeu beaucoup moins développé que celui des Archives départementales de l'Aube, puisqu'il s'agit d'un jeu de mémoire, mais c'est une des manières de valoriser le patrimoine.

La Bibliothèque de Lyon propose ses deux services emblématiques le Guichet du savoir et Points d'actu !

La Bibliothèque de Bresse offre le Wiki Wiki Bresse, outil assez intéressant qui n'implique pas une charge de travail énorme. C'est souvent l'interrogation qui se pose sur le développement de services en ligne et généralement ils impliquent pour les équipes de la bibliothèque un travail supplémentaire. Mais dans ce cas, il est partagé avec la communauté locale et c'est vraiment une perspective intéressante, à la fois d'insertion de la bibliothèque et d'un service en ligne, qui s'adresse au monde entier, dans la collectivité locale et qui peut intéresser les tutelles et par ailleurs, le partage du travail éditorial.

La possibilité d'avoir des sites web spécifiques et le surcroît de fréquentation que cela peut représenter est vérifiée dans un site Internet créé par la Bibliothèque de Toulouse pour ses collections numérisées musicales.

La Bibliothèque de Lorient a une approche assez intéressante puisqu'elle est tournée sur les usages : rechercher, s'informer, actualités et nouveautés.

Quelques statistiques

Les statistiques suivantes ont été collectées au Bureau des bibliothèques.

En comparant les pourcentages de la région Champagne-Ardenne avec les pourcentages de la France on s'aperçoit qu'en 2005 un quart des bibliothèques en France disposé d'un site Web comprenant les services en ligne et la Champagne-Ardenne est à chaque fois nettement plus dynamique. On peut penser que cette avance sur les moyens nationaux continue, puisque l'analyse des chiffres des aides montre que celles de Champagne-Ardenne sont souvent tournées vers des projets informatiques plus qu'à l'échelon national.

Dispositifs d'aides de l'État

Ces dispositifs peuvent aider les projets de services en ligne. Le plus évident c'est le plan national de numérisation qui est un dispositif du ministère de la Culture, de la mission Recherches et technologies. Il a une enveloppe nationale de trois millions d'euros et qui finance à hauteur de 50% des projets de numérisation patrimoniale. Il ne concerne pas toutes les bibliothèques, mais ce qui est intéressant c'est que depuis cette année ce plan national de numérisation devient très incitatif pour le développement de services en ligne.

Une phrase a été ajoutée cette année à ce plan « Une politique publique ambitieuse de numérisation, permet à notre pays de rester maître de ces ressources, et d'en garantir l'accès aux divers utilisateurs, tout en développant de nouveaux services innovants pour les citoyens ».

L'appel à projet qui vient d'être lancé reprend ce thème en insistant sur l'émergence d'outils et de services favorisant les usages culturels innovants pour les internautes.

Par ailleurs, l'action de l'État s'exprime également à travers les deux grands établissements opérateurs que sont la Bpi et la BnF.

La BnF participe au développement des services en ligne à travers le catalogue collectif de France, l'accès au catalogue en ligne est un service en ligne. Cette aide au développement minimal soumis au service bibliothéconomie sur Internet peut-être assumé par la Bibliothèque nationale de France.

Par ailleurs, les champs des pôles associés, initialement réservés aux bibliothèques de dépôt légal et aux bibliothèques associées de partage documentaire, qui devait avoir des collections complémentaires à celles de la BnF, ont été élargis.

Aujourd'hui la coopération se diversifie et on peut envisager des plans de conversion rétrospectifs des catalogues, comme pour le CCFR, mais également des plans de numérisation partagée et des outils collectifs de signalement et des actions de valorisation, ce qui là relève véritablement et explicitement du service en ligne.

Gallica, projet qui s'appuie sur le réseau des pôles associés, exprime le souhait de passer d'une politique d'intégration d'un apport extérieur à une politique d'intégration entre deux partenaires à parts égales. On peut donc penser que la Bibliothèque nationale dans sa politique de coopération entend s'orienter vers une plus grande implication dans le développement de ces services en ligne dans les bibliothèques en région principalement.

Le dispositif Bibliosésame qui se rapproche d'un dispositif similaire à la BnF qui est Simbad, aux perspectives intéressantes. C'est un service en ligne qui représente une charge très importante pour le personnel, mettre en place un système collaboratif de questions-réponses entre toutes les bibliothèques à l'échelon national dans un premier temps, et à moyen terme à l'échelon international francophone, un accord vient d'être passé entre la Bpi et la Bibliothèque du Québec.

La Bpi propose également une offre extrêmement intéressante de formation et d'expertise pour les projets des bibliothèques, et là elle se place dans son rôle de tête de réseau de lecture publique à l'échelon national. Enfin, la Bpi s'est placée sur un projet de portail collaboratif de production de contenus et de discussion sur les contenus. Gros travail lorsque le projet est mené à l'échelon d'une bibliothèque de taille moyenne et donc le fait de passer à un projet collaboratif ouvre des perspectives très intéressantes pour de nombreux établissements.

Le concours le plus important de l'État au financement des bibliothèques territoriales reste la dotation générale de décentralisation. Elle est généralement identifiée comme un transfert financier de l'État

aux collectivités qui sert principalement aux constructions. Hors en réalité, il y a une certaine souplesse dans la location des ressources, à la fin du 20^{ème} siècle la DGD a été le levier principal des politiques de construction et des équipements des médiathèques. Pourtant les textes le précise bien cet outil peut être mis à profit dans le cadre de projets de services.

Et sur le décret et la circulaire d'application sont vraiment clairs puisque le décret précise qu'il est souhaitable que les bibliothèques développent l'accès à la diffusion en ligne sans restreindre leur fonds aux supports imprimés ainsi que de nouvelles activités, services aux lecteurs, accès aux collections. La circulaire dit la même chose.

Sur cette enveloppe de 80 millions d'euros, la seconde fraction étant réservée aux projets d'ampleur régionale, 56 millions d'euros sont transférés pour 2007 pour les projets ordinaires de l'État aux collectivités, dont 1 200 000 euros pour la Champagne-Ardenne. Les projets informatiques en Champagne-Ardenne représentent 50% contre 36% à l'échelon national.

Alors que les projets informatiques ne représentent que 6, 84% de l'enveloppe globale au titre de la première fraction, la Champagne-Ardenne dépense plus du double.

La stratégie d'informatisation des bibliothèques en Champagne-Ardenne c'est d'abord de garantir la possibilité d'interopérabilité de données, le protocole OAI, de former le personnel et surtout celui qui n'est pas personnel de l'État ou protocole OAI, en finançant les formations, avec pour objectif à moyen terme la mise en place d'un portail régional.

Le portail régional s'inscrit aussi dans une démarche de services en ligne, suivant une modalité coopérative.

La conclusion de la présentation de ces aides actuelles c'est la cohérence et la lisibilité pour le moment des différents canaux de financement des bibliothèques par le ministère.

La notion des services, et en particulier les services en ligne, tendent à être mise au premier plan dans les différents dispositifs de financement que nous avons.

Éléments juridiques sur la numérisation

La numérisation des œuvres protégées par des droits de la propriété intellectuelle, des œuvres dégagées de la propriété intellectuelle en indiquant qu'il restait quand même des règles à observer et notamment la mention de la paternité et le droit de divulgation si l'œuvre est inédite et enfin le fait de ne pas dénaturer l'œuvre par une reproduction médiocre, des modifications, des suppressions ou des adjonctions, le droit moral étant imprescriptible il dépasse les 70 ans qui suivent la mort de l'auteur.

Le droit protège aussi l'établissement qui a numérisé des documents et qui les mets à disposition sur son site, notamment lui conférant un droit d'auteur sur l'agencement original du document.

Par ce que peut-être une exposition virtuelle, l'établissement est considéré comme l'auteur de cela et peut se retourner contre une utilisation abusive, une reprise en plagia de cette disposition. Et par ailleurs en protégeant le contenu de la base de données pendant 15 ans contre un piège manifeste. Dans la réalité, les faits de cette disposition légale est limitée parce qu'il faut vraiment que le piège soit énorme sur votre base numérisée pour que vous puissiez vous retourner contre le pilleur.

Et enfin en autorisant la bibliothèque qui a numérisé des fonds qui sont du domaine public à percevoir une redevance sur l'exploitation de ces documents, exploitation commerciale, publicitaire ou publique.

En laissant la bibliothèque gestionnaire dans les modalités de redevance à percevoir.

Perspectives à la Direction du livre et de la lecture

Les services travaillent beaucoup sur un schéma numérique du livre en essayant de réfléchir aux dispositifs présentés en introduction et en allant sur ce qui serait un schéma qui aurait deux objectifs principaux pour les bibliothèques. D'abord adapter les aides aux besoins et aux projets nouveaux et ensuite prévenir le risque d'une sorte de fracture numérique entre établissements. Parce que c'est vrai que si certaines bibliothèques s'engagent dans des projets audacieux, inventifs et très intéressants parce qu'elle dispose de personnel mais aussi de l'appui de leurs tutelles locales, les retours que l'on a par les statistiques nous font déplorés que par ailleurs il y a beaucoup de bibliothèques et parfois de collectivités assez importantes, qui proposent des services minimaux voire pas du tout de services en ligne. Au nom du principe de l'égalité des français devant le service public, ce schéma numérique devrait tenter de répartir les aides afin d'homogénéiser un petit peu le service dans toutes les bibliothèques du territoire.

Par ailleurs pour identifier les nouveaux besoins des bibliothèques et permettre d'étendre les aides, la DLL va de plus en plus s'appuyer sur un dispositif d'observatoire. Le premier d'entre eux étant l'observatoire du patrimoine écrit en région, initié il y a déjà quelques années et depuis un peu moins d'un an l'observatoire de la lecture publique et un troisième observatoire qui sera un observatoire du

numérique. Dans les deux cas l'objectif est de centraliser l'information collectée pour avoir une vision complète des projets, des réalisations et de rendre compte des résultats pour dégager les besoins. Développer une fonction d'expertise de veille et de supports de la Direction du livre. L'exemple de la réalisation de l'observatoire du patrimoine écrit en région, c'est le site patrimoine écrit de la DLL qui essaie de rendre compte de tous ce qui a pu être collecté comme information à l'échelon national et qui met en place des outils pour aider toute personne qui est en charge de fonds patrimoniaux ou souhaiterait numériser, acquérir, faire circuler... des fonds patrimoniaux et la rubrique un peu phare de ce site Internet c'est l'observatoire du patrimoine écrit en région (OPER) qui recense pour toutes les régions de France la situation telle qu'elle a pu être établie à partir des enquêtes menées sur 3 ans. Les fiches sont faites sous le même modèle mais à chaque fois il y a des informations précises et pertinentes en fonction des remontées que la DLL a pu avoir sur les dispositifs régionaux, en signalant à chaque fois les projets collaboratifs et les portails. Ce site se limite aux intérêts patrimoniaux mais par ailleurs la DLL s'oriente vers la construction d'un autre site Livre et numérique et qui dans le même esprit de portail fédérateur aurait la vocation à regrouper les ressources utiles pour comprendre, mettre en œuvre et évaluer les projets numériques c'est-à-dire avoir à la fois un rôle d'expertise et de centralisation des expériences pour pouvoir aider un peu avec des documents que la DLL produirait en interne selon leurs moyens, mais orienter vers les personnes compétentes, signaler les projets intéressants.

Il n'y pas encore de commande pour le troisième observatoire de la part du directeur pour qu'il devienne un observatoire, mais il en assume les missions dans la mesure où une enquête est lancée sur les questions de services en ligne dans les bibliothèques dont la DLL espère avoir retour début 2009 sur un échantillon assez vaste de 100 bibliothèques sur tout le territoire français, et elle ira dans le sens de ce travail de veille mais cela ne portera pas encore le nom d'observatoire. La DLL va essayer de fédérer des ressources plutôt que de les produire eux-mêmes. La DLL a fait l'acquisition dans le cadre de l'observatoire de lecture publique, d'un logiciel qui leur permet de mettre en ligne des cartes de France avec le signalement des ressources où elles sont. Donc la DLL aimerait pointer vers tout ce qui se passe d'intéressant dans le domaine du numérique