

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Licence Professionnelle

Métiers du livre : documentation et bibliothèques

2016-2017

Proposer des ressources numériques Musique et Cinéma

ou comment de nouveaux services permettent de repenser plus globalement l'offre d'une médiathèque



Céline MARCELOT

Stage effectué du 03 janvier au 31 mars 2017

Rapport de stage dirigé par

Céline BRUN

Responsable de l'Espace Adultes

Médiathèque Équinoxe de Châteauroux (36)



Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Céline BRUN, Responsable à la médiathèque Équinoxe de Châteauroux, de l'Espace Adultes. C'est elle qui m'a proposée de m'accueillir pendant ces trois mois au sein de ce magnifique établissement.

Sa disponibilité quasi légendaire, ses conseils, sa culture professionnelle et sa grande capacité d'écoute m'ont assurée un encadrement stable et très chaleureux, propice au travail et je lui en suis très reconnaissante.

Mes sincères remerciements s'adressent aussi à Jean-Louis LORY, Responsable de l'Espace Musique, qui avec Isabelle MINET-BERNAER, Responsable de l'Espace Cinéma, ont suggéré ce thème des ressources numériques. Je les remercie grandement de m'avoir fait autant confiance et de m'avoir encouragée par leur intérêt constant à l'avancée de mes travaux et par leurs contacts quotidiens toujours très bienveillants.

Je remercie également toutes les personnes du réseau des Bibliothèques de Châteauroux qui m'ont réservé un accueil très agréable et qui ont pris de leur précieux temps pour m'expliquer leur travail et leurs missions particulières.

Je tiens à remercier Cécile CORSI de la BDP87 pour ses conseils précieux à l'élaboration de ce rapport.

Je fais part ici aussi de ma très grande reconnaissance aux personnes en charge des ressources numériques dans les bibliothèques que j'ai enquêtées. Leurs expériences et les entretiens qu'elles m'ont accordée témoignent de leur envie toujours forte de partager et de confronter leurs avis et leurs expérimentations.

Ces échanges d'informations, constitutifs du métier de bibliothécaire m'ont confortée dans cette voie professionnelle où la découverte, le partage et la transmission sont à la base de ma vocation.

Enfin, je tenais à souhaiter à tous une très bonne continuation...

...au plaisir de vous revoir !



Table des matières

Introduction.....	6
1.LE CONTEXTE.....	7
1.1.Le cadre.....	7
1.1.1.La Médiathèque Équinoxe.....	7
1.1.2.Châteauroux.....	7
1.1.3.L'objet du stage.....	7
1.2.Les espaces et les services.....	8
1.2.1.L'espace Musique.....	8
1.2.2.L'espace Cinéma.....	10
1.2.3.L'équipement numérique.....	11
1.2.4.Les services.....	11
1.2.5.Les publics.....	12
1.2.6.La loi : le cadre juridique des ressources numériques.....	13
1.3.Les missions de la lecture publique.....	14
1.3.1.Proposer un égal accès à la culture, à l'information et à la formation.....	14
1.3.2.Accompagner la littératie numérique.....	14
1.3.3.Viser tous les publics.....	14
1.3.4.Participer à l'émergence d'œuvres et d'artistes locaux.....	15
1.4.Les problématiques locales.....	15
1.4.1.Problématiques techniques.....	15
1.4.2.Problématiques territoriales.....	15
1.4.3.Problématiques budgétaires.....	16
1.4.4.Problématiques liées au personnel.....	16
2.LES OBJECTIFS, LA SÉLECTION, LES OFFRES.....	17
2.1.Les objectifs initiaux.....	17
2.1.1.Transversaux.....	17
2.1.2.... et spécifiques.....	17
2.2.Les critères de sélection des offres.....	18
2.2.1.L'aspect documentaire.....	18
2.2.2.L'aspect économique.....	18
2.2.3.L'aspect pratique.....	19
2.2.4.L'aspect technique.....	19
2.3.Les offres de ressources numériques.....	19
2.3.1.Les médiathèques enquêtées.....	19
2.3.2.Les offres de ressources numériques en Musique.....	20
2.3.3.Les offres de ressources numériques en Cinéma.....	23
2.3.4.Les offres alternatives.....	25
2.3.5.Un ensemble cohérent.....	25
3.LES OUTILS D'UNE MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE.....	27
3.1.Une technique efficiente.....	27
3.2.Des contenus de qualité.....	28
3.3.Un budget adapté.....	28
3.4.Des services traditionnels renforcés et des services innovants.....	30
3.4.1.Connaître les publics.....	30
3.4.2.Élargir les services.....	30
3.4.3.Prescrire grâce aux statistiques.....	30



3.4.4.Communiquer.....	31
3.4.5.Mutualiser.....	31
3.4.6.Former.....	31
3.5.Un lieu « Bibliothèque » qui doit rester attirant.....	32
3.5.1.Un personnel motivé et acteur.....	33
Conclusion.....	35
Références bibliographiques.....	36
Annexes.....	37



Glossaire :

ABF : Association des Bibliothèques de France

ACIM : Association pour la coopération des professionnels de l'information musicale

ADAV : Ateliers Diffusion Audiovisuelle : centrale d'achat de programmes audiovisuels et multimédia réservée aux réseaux culturels et éducatifs

Adresse IP : numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque appareil connecté à un réseau informatique utilisant l'Internet Protocol (IP)

BD : Bande Dessinée

BDP : Bibliothèque Départementale de Prêt

BEP : Brevet d'Études Professionnelles

BFM : Bibliothèque Francophone Multimédia

BiMuDAq : Bibliothécaires Musicaux d'Aquitaine

BPI : Bibliothèque Publique d'Information

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

CAREL : Coopération pour l'Accès aux Ressources Électroniques en Bibliothèque

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CICLIC : agence régionale du Centre pour le livre, l'image et la culture numérique

CD : Compact Disc

CLSH : Centre de Loisirs Sans Hébergement

CVS : fournisseur de références, en vidéo, audio et cd-rom pour les médiathèques et BDP

Colaco : fournisseur de références, en vidéo pour les médiathèques et BDP

DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles

DSI : Direction des Services Informatiques

DRM : Digital Rights Management : La gestion numérique des droits (GND) a pour objectif de contrôler l'utilisation qui est faite des œuvres numériques

FAQ : Foire Aux Questions

MAO : Musique Assistée par Ordinateur

OPAC : Online Public Access Catalog

SACEM : Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique

SIGB : Système Intégré de Gestion des Bibliothèques

Sso Web : Single Sign on : authentification unique

QR Code : Quick Response : code barre en deux dimensions

VàD : Vidéo à la Demande

VOD : Video On Demand

WIFI : Wireless Fidelity : protocoles de communication sans fil

Introduction

L'apparition puis l'extension des supports de lecture mobiles (smartphone, tablette, lecteur Mp3...) dans toutes les strates de la société ont conduit les publics vers de nouvelles pratiques d'écoute et de visionnage plus empreintes de nomadisme, de profusion et d'immédiateté. La généralisation d'Internet à des fins personnelles de loisirs, de culture, d'information et de formation a, quant à elle, poussé les bibliothèques et les professionnels de la lecture publique à repenser leurs offres tant en matière de collections qu'en matière de services. Indéniablement, intégrer des ressources numériques dans une bibliothèque modifie certains schémas.

La notion de ressources numériques recouvre une réalité complexe. Pour se limiter au contexte des bibliothèques, on peut les définir comme étant des offres documentaires accessibles en ligne. Elles peuvent donc ainsi regrouper des livres, des films, de la presse, de la musique, des méthodes d'apprentissage ou encore des jeux vidéo. La différence majeure se situe dans l'absence de matérialité (ce sont des ressources dites dématérialisées) et dans leur accès continu et à distance, c'est-à-dire hors des murs et des horaires de la bibliothèque. Cela demande au personnel de déployer de nouvelles stratégies de communication et d'emprunter parfois de nouvelles voies documentaires mais qui leur permet d'élargir plus encore tout l'éventail de leurs compétences.

Dans une première partie, je décrirai l'établissement où j'ai mené mon stage pour en comprendre les spécificités municipales avant de rappeler les missions générales de la lecture publique. Dans cette partie, j'étudierai aussi le contexte et les problématiques particulières dans lesquelles devront s'inscrire les ressources numériques.

Ensuite, dans une seconde partie, je traiterai plus spécialement des différentes offres de ressources numériques en matière de Musique et de Cinéma et chercherai à répondre à plusieurs questions : sur quels critères élaborer la sélection des plate-formes de musique en streaming ou de Vidéo à la Demande ? Cette sélection de ressources saura-t-elle répondre aux enjeux de la lecture publique et aux objectifs prédéterminés des pôles Musique et Cinéma ? Comment n'être pas le simple relais d'offres commerciales ? Existe-t-il des offres alternatives qui sauraient satisfaire à la fois la curiosité des publics et renforcer le rôle des bibliothécaires ? Je prendrai, entre autres, appui sur des expériences très riches d'enseignement qu'ont mené une douzaine de bibliothèques similaires et qui ont particulièrement enrichi la réflexion.

Enfin, dans une troisième partie, j'aborderai ce que les ressources numériques vont modifier dans le champ des bibliothèques et aussi ce qu'elles nécessitent et ce qu'elles impliquent comme évolutions. Après une description des différents outils, que ce soit la politique documentaire, les services innovants ou la formation du personnel, outils qu'il faudra réunir pour garantir la bonne réception de ce projet tant chez les publics que chez les professionnels, je développerai les aspects des nécessaires médiation et mutualisation. D'aucuns parleraient de bouleversements, je conclurai moi ce rapport sur les adaptations professionnelles inévitables et souhaitables que l'intégration de ressources numériques entraînent. C'est une opportunité dont les professionnels et leurs tutelles auraient tout intérêt à se saisir.



1. LE CONTEXTE

1.1. Le cadre

1.1.1. La Médiathèque Équinoxe

La médiathèque Équinoxe est l'établissement dédié à la lecture publique de la ville de Châteauroux. Lui sont associées deux bibliothèques de quartier : St Jean et Beaulieu. Le bâtiment en centre-ville, construit en 1994, associe la Scène Nationale (côté nuit) à la médiathèque (côté jour) et en fait le pôle culturel de la ville. Il vient de recevoir, par la DRAC, le label "Patrimoine du 20e siècle". La médiathèque offre au public une surface de 6000m² répartis sur deux niveaux. Les livres de fiction, les BD et documentaires adultes, les périodiques ainsi que l'espace cyber et une salle d'exposition occupent le rez-de-chaussée tandis que l'espace Jeunesse et les espaces Musique et Cinéma sont établis à l'étage où se trouvent également la salle du conte et un auditorium de 70 places. Il est important de noter que les bibliothèques de quartier ne disposent ni d'un fonds DVD, ni d'un fonds CD.

1.1.2. Châteauroux

Châteauroux, la préfecture de l'Indre, compte aujourd'hui 45000 habitants. La part des moins de 20 ans (22%) y est inférieure à celle de la moyenne régionale (24,3%) et celle des 60 ans et plus (27%) est très nettement supérieure (23,5%). A l'horizon 2030, selon les projections de l'INSEE, le territoire connaîtrait un vieillissement notable de sa population où les moins de 20 ans ne représenteraient plus que 20,5% de la population (22,8% en région) et les plus de 60 ans 36% (32% en région). Reflet du caractère industriel du bassin, la population active résidente se caractérise par une part d'ouvriers plus élevée (28,8% de la population active du bassin) qu'en moyenne régionale (27,3%).¹

Le territoire berrichon se caractérise également par un niveau de diplôme nettement moins élevé qu'en moyenne régionale et par une proportion régionale importante de peu ou pas de diplômés : 50% de la population est titulaire d'un diplôme équivalent ou inférieur au CAP ou BEP. Malgré l'absence totale de classes préparatoires, deux écoles d'ingénieurs enseignent à Châteauroux.

L'université d'Orléans est également présente et compte environ 1800 étudiants inscrits dans diverses filières de Sciences Humaines et Sociales qui ont accès à une petite Bibliothèque Universitaire.

1.1.3. L'objet du stage

L'objet de ce stage est une demande faite par les responsables des Pôles Cinéma et Musique qui voulaient impulser une réflexion autour de la place des Ressources numériques dans leurs espaces respectifs et repenser leurs collections et leurs offres.

Plusieurs expériences ont déjà été menées préalablement mais n'ont pas abouti à des offres satisfaisantes ni durables.

Une personne avait été recrutée pendant 3 ans entre 2013 et 2016 et se chargeait, entre autres, de ces thématiques. Il y a un an, lorsque son contrat n'a pas été renouvelé et que le recrutement d'un "médiateur numérique" s'est vu reporté sine die, les motivations et les projets se sont quelque peu essoufflés laissant place à beaucoup d'interrogations.

Doit-on/Peut-on encore proposer des ressources numériques s'il n'y a aucun personnel dédié ?

Quelles ressources numériques seraient pertinentes dans l'offre actuelle de la Médiathèque ?

1 <https://lc.cx/Jj2b> *Regard sur le bassin de vie de Châteauroux* Région Centre, selon INSEE 2010



Comment mettre en œuvre un projet cohérent et soutenable avec des budgets contraints et des effectifs de personnel en baisse ?

Comment continuer d'assurer pleinement toutes les missions de service public relevant de la Médiathèque ?

Quels services et quelles collections doivent proposer les bibliothèques de Châteauroux ?

Quelles réponses apportera la ville de Châteauroux aux nouvelles problématiques de la lecture publique et aux questionnements d'un personnel à la fois bien conscient des évolutions de la société et des attentes du public et aussi toujours prêt à remplir son rôle et à adapter ses compétences aux nouvelles missions que les bibliothèques porteront ?

Le présent rapport propose de répondre à une partie de ces questions. Ses conclusions seront soumises ultérieurement aux services de la Ville, tutelle du réseau des Bibliothèques de Châteauroux, afin que ces multiples réflexions puissent servir à la fois d'information et d'aide à la décision.

1.2. Les espaces et les services

1.2.1. L'espace Musique

Le fonds : 22000 CD (Fonds actif : 9000 CD ; en magasin : 13000 CD)

Nombre de commandes par an : 6 (710 CD achetés en 2016)

Le budget : 12000 € (acquisitions de CD) + 1365 € (partitions) + 135 € (Hors marché)

Le personnel : 2 Équivalent Temps Plein

Les statistiques de prêts : sur l'ensemble de la Discothèque, les emprunts ont, comme partout, beaucoup diminué. Ils étaient limités à 6 CD et, depuis le 1er janvier 2017, font partie des documents dont le nombre empruntable est illimité.

En 2014, il y a eu 29525 emprunts, 26513 en 2015 (-10,20%) et 21926 en 2016 (-17,30%) ce qui fait une baisse de 25,74% entre 2014 et 2016.

Les prêts de musique enregistrée diminuent sur l'ensemble du territoire². Mais les racines véritables de cette désaffection relèvent probablement de la modification des pratiques d'écoute. Les supports physiques ne répondent pas toujours au besoin de mobilité et d'immédiateté. La hausse des téléchargements sur mobile en est la preuve.

L'offre physique des établissements de lecture publique aujourd'hui ne peut plus égaler ou même concurrencer les immenses catalogues numériques et les CD ne répondent plus de façon adéquate aux besoins de diversité, de nomadisme et de disponibilité. Ainsi, une offre de musique dématérialisée semble nécessaire pour répondre aux nouveaux usages.

Il existe à la médiathèque de Châteauroux deux **stations d'écoute CristalZik**. Ce sont deux PC mis à disposition et entièrement dédiés à l'écoute sur place d'une partie du fonds de la médiathèque et des artistes du Label « CristalProductions » qui a mis au point le logiciel CristalZik. Son coût annuel est de 1290 euros et son temps d'administration (temps de numérisation, de récupération des notices et de mise en service) a été estimé en moyenne à une heure par album.

Cristal Zik avait été initialement choisi, en 2011, pour notamment permettre au public :

- d'avoir plus de visibilité du fonds, de permettre l'écoute d'album même quand le CD est emprunté
- de faciliter le pré-choix et d'ainsi mieux cibler ses emprunts, limités à l'époque, à la

2 Olivier Donnat, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, Enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication / La Découverte, 2009

bibliothèque

- de faire découvrir et mettre en avant la scène musicale locale car les disques locaux étaient prioritaires dans la numérisation
- de faire venir un public jeune/ado à la bibliothèque et ainsi, lui permettre de découvrir d'autres espaces (étude, presse, jeunesse...) et de redynamiser le prêt de CD
- l'écoute de musique même pour les non-abonnés : l'emplacement d'une borne d'écoute à côté de l'espace cyber permet une découverte musicale dans l'attente qu'un poste informatique se libère.

Pour des raisons financières, le choix de la numérisation du fonds, sous-traitée par CristalZik n'a pas été retenu et cette décision a donc nécessité une grande implication du personnel pour ces tâches très chronophages. La numérisation des fonds est lente et coûteuse ce qui entraîne des besoins de nouveautés des publics de la bibliothèque.

Depuis plusieurs mois, faute de personnel, les bornes d'écoutes ne sont plus alimentées par le fonds numérisé et l'offre du catalogue Cristalzik étant limitée et très peu renouvelée, leur utilisation commence à faiblir.

En outre, la récupération des métadonnées permettait, sur l'ancienne version de CristalZik, d'avoir un lien sur la disponibilité ou non du CD dans l'enceinte de la médiathèque. Cette nouvelle version qui ne présente plus cette fonctionnalité et qui est très peu appropriée à l'écoute rapide de morceau en morceau (elle est plus adaptée à l'écoute de morceaux et d'albums dans leur intégralité) s'éloigne de plus en plus des intérêts que ce logiciel présentait.

L'arrêt de cette ressource est prévue pour juillet 2017. Si l'idée, plus générale, des bornes d'écoute n'est pas abandonnée, il faudra, en revanche, en intensifier la médiation.

En effet, ces services ne pourront trouver et fidéliser leur public qu'à la condition d'abord d'une facilité d'accès et d'utilisation, d'une mise en relation avec le fonds physique de la médiathèque mais aussi d'une maîtrise des outils et des contenus par les professionnels.

Par ailleurs, une communication plus intense sous forme d'animations ou par une signalétique explicite dans les locaux, ou dans la presse, sur les réseaux sociaux (site Facebook de la médiathèque) ou le portail des bibliothèques de Châteauroux ainsi qu'un emplacement plus accessible (au moins pour le poste situé dans l'espace cyber) permettraient sans doute une meilleure utilisation de ce service.

On pourrait également l'améliorer en rendant possible l'écoute à deux personnes sur le même poste qui est une pratique prisée par le public adolescent et qui va d'ailleurs dans le sens de la découverte mutuelle, du partage et de l'échange.

La ressource **Cité de la Musique** a un coût annuel de 250 euros. Son temps d'administration est égal au temps de validation des comptes à savoir environ 5 minutes chaque fois qu'un compte est créé. Pour l'heure il n'y a eu que 70 comptes créés en 3 ans et le service, faute de support technique efficient est quasiment abandonné sur place.

Cette ressource est constituée de deux offres principales : l'une est le visionnage sur place de concerts en direct, l'autre est le visionnage en ligne à distance de concerts, tutoriels ou masterclass. Cette dernière nécessite l'inscription et la validation préalable de son compte par une personne de la médiathèque et permet une recherche rapide du concert désiré par un numéro spécifique qui figure dans les bacs de la Médiathèque sur des «fantômes» en carton.

La qualité documentaire de l'offre musicale proposée par la *Cité de Musique* est indéniable ; elle fait l'unanimité des partenaires, Conservatoire notamment. Cependant, les programmes proposés s'adressent à un public plutôt mélomane, ce qui peut rendre la médiation envers tous les publics relativement difficile.



Le portail de la Cité de la Musique est assez peu convivial, ni attractif pour l'utilisateur de base et est plutôt considéré comme un outil de recherche professionnel. Une communication plus importante et une meilleure signalétique pourrait, là encore, lui assurer un plus large auditoire.

Par ailleurs, et c'est un point crucial, d'importantes contraintes techniques notamment une bande passante très insuffisante a contraint la médiathèque à renoncer à la projection de concerts en direct. Pourtant, c'est précisément pour permettre ce type d'événements (diffusion de concerts et autres captations publiques) que cette ressource avait été envisagée et souscrite car la médiathèque de Châteauroux dispose d'un grand auditorium de 70 places, très confortable, parfaitement sonorisé et doté d'une régie adéquate et est très proche géographiquement du Conservatoire et de la Scène Nationale Équinoxe (50mètres).

Le débit limité au sein des locaux de la bibliothèque est un véritable frein à l'utilisation. Même si, depuis, quelques améliorations technologiques ont été apportées, ces contraintes techniques rencontrées lors de la mise en place ont quelque peu dissuadé les bibliothécaires de faire la promotion de cette ressource qui va finalement être reprise car courant mars 2017, des moyens techniques supplémentaires ont été alloués et permettent maintenant d'envisager la diffusion de concerts et d'autres animations musicales.

En parallèle, la médiation via une structure d'enseignement musical se confirme comme indispensable mais reste à renforcer largement. Il est envisagé d'intervenir à chaque rentrée et/ou d'être présent lors des journées d'inscriptions, lors des concerts pour présenter cette ressource non seulement à tous les élèves (jeunes et adultes) mais aussi aux professeurs qui se renouvellent régulièrement.

Les partenariats et les événements de la Section Musique de la Médiathèque

Le Conservatoire à vocation départementale s'installe régulièrement à la médiathèque lors d'événements particuliers :

Le mercredi le plus proche du 21 juin est organisée une présentation à la médiathèque d'instruments, des musiques traditionnelles, intitulée « Faites de la Musique »

Tout au long de l'année, on retrouve à l'espace Musique de la Médiathèque des auditions publiques (concerts) du conservatoire (chant lyrique et orchestre d'instruments à vent), des représentations de contes musicaux illustrés par les classes "des bois" ou des "cordes" et des Flash Mob réalisés avec les professeurs de danse, de chant lyrique ou dernièrement par un groupe du Collège Rosa Parks à l'occasion de la journée des droits des Femmes, le 8 mars.

Scène Nationale Équinoxe : petit dèj' Jazz

La Scène Nationale Équinoxe est la scène où sont programmés des spectacles d'ampleur internationale à locale. Réunis sur un même espace, elle travaille avec la médiathèque, le conservatoire à vocation départementale pour accueillir les publics, constituer des collections et construire des animations communes et la proximité des bâtiments rejoints par un parvis central pousse naturellement les équipes à se rencontrer et à travailler ensemble pour mener des projets exigeants, adaptés aux territoires qu'ils servent.

Radio Balistiq : atelier radio, musique et informations locales

Caiman (Collectif des Acteurs de l'Indre des Musiques Actuelles et Novatrices) : édite le « *kikekoi* », fanzine d'actualité musicale de l'Indre distribué à la médiathèque.

1.2.2. L'espace Cinéma

Le fonds : 6200 DVD (fonds actifs : 6000 ; en magasin :200)

Nombre de DVD achetés en 2016 : 405 (45% fictions ; 25%documentaires ; 30%jeunesse)

Le budget d'acquisition 2016 : 15850 euros + 350 euros (Hors marché)

Le personnel : 1,6 Équivalent Temps plein

Les emprunts de l'ensemble de la vidéothèque sont les suivants : en 2014: 30983 emprunts, 29134 en 2015 (-5,97%) et 26173 en 2016 (-10,16%), ce qui fait une baisse de -15,52% entre 2014 et 2016. Les DVD ne font pas partie des documents en illimité, leur nombre est limité à 4 dont une nouveauté et 1 BluRay sachant que les coffrets type "saison intégrale de séries télévisées" comportant plusieurs DVD ne comptent que pour un emprunt.

Le visionnage sur place : il existe sur place une salle où peuvent être projetés sur grand écran (Icd) les films dont les droits ont été acquis. C'est un endroit à part, calme, propice au visionnage pour 1 à 10 personnes.

L'auditorium décrit dans le paragraphe consacré à la ressource « Cité de la Musique » est utilisé régulièrement les mercredis après-midi pour projeter un film jeunesse choisi par les enfants présents ou lors d'animations comme, pour l'inauguration de la grainothèque avec la projection d'un film documentaire sur les semences, ou encore lors de conférences (cycle sur la danse avec des extraits d'opéras et de représentations de ballets).

Les partenariats : le Cinéma - Centre de l'Image « Apollo » est partenaire des bibliothèques pour la programmation du cycle « Retour vers le futur » chaque printemps (en collaboration également avec le Pôle patrimoine de CICLIC), chaque automne c'est « Le mois du film documentaire » et puis des projections jeunesse, des expositions d'affiches d'adaptations cinématographiques prennent également place tout au long de l'année à la Médiathèque et dans les bibliothèques de quartier.

Un partenariat est à l'étude avec le lycée Pierre et Marie Curie car y est dispensé un module "Cinéma", un autre est en place avec la Scène Nationale Équinoxe pour "La danse en Image" et la Bibliothèque achète des DVD du programme « École et cinéma » et est adhérente au Réseau "Images en Bibliothèques".

1.2.3. L'équipement numérique

Ressources:

« My Cow » : apprentissage en ligne de l'anglais

« Tout apprendre » : site d'autoformation dont la médiathèque a choisi un bouquet comprenant des cours de bureautique (1 accès), des cours de code de la route (limités à 3 accès simultanés), des cours de langues étrangères (2 accès simultanés) et des cours de remise à niveau adulte (2 accès simultanés).

« La cité de la musique/Philharmonie de Paris » : détaillée plus haut

Technique : le portail, la bande passante, l'équipement informatique, les supports

Le portail actuel de la médiathèque est proposé par la société Archimed. Il met principalement en avant le calendrier des animations. Il offre un accès direct à l'OPAC mais a une présentation et des contenus peu clairs. De plus, sur place, à la Médiathèque, ses réponses aux requêtes sur l'OPAC sont très lentes.

La bande passante et le débit dédiés à la médiathèque sont faibles mais c'est plus encore de l'incongruité des équipements informatiques dont pâtit le personnel et le public.

L'espace Cyber ne dispose que de 10 ordinateurs (sessions de 1 heure maximum). Étant donnée la disposition de cet espace (alignement des 10 postes en zone de passage), il est impossible d'y proposer des ateliers informatiques, numériques ou multimédias.

1.2.4. Les services

Les tarifs:

Jusqu'au 1^{er} janvier 2017, les tarifs d'inscription aux bibliothèques de Châteauroux étaient

nombreux et suivaient une logique à la fois territoriale (appartenance ou non à l'agglomération castelroussine) et de documents (types de supports). En effet, existaient un abonnement exclusivement « livre », un autre avec une combinaison possible livres+cd ou bien livres + dvd mais n'existait pas de forfait dvd+cd. En plus d'être complexes, ces formules représentaient l'héritage d'une vision de la bibliothèque centrée sur le livre. Depuis 2017, ne subsistent qu'un redécoupage territorial (appartenance ou non à la ville de Châteauroux) et qu'une distinction entre section jeunesse 0-13 ans et section adultes. Aujourd'hui, tous ont le droit d'emprunter un nombre illimité de documents (sauf les DVD limités à 4). Il est encore trop tôt pour mesurer réellement l'impact de ces modifications mais il semblerait que les sections DVD et CD comptabilisent plus d'emprunts depuis le début de l'année.

Les services

La navette entre la Médiathèque et les bibliothèques de quartier, mise en place à la fin de l'année 2016, devrait permettre d'emprunter des cd et des dvd dans les annexes aujourd'hui dépourvues de fonds de ce type. Ainsi, les publics qui ont des difficultés à se déplacer pourront bénéficier, après réservation à leur bibliothèque de quartier ou via leur compte lecteur, des documents désirés.

Livres et moi : le portage des livres à domicile est assuré par les bénévoles du CCAS et peut aussi inclure des textes lus, enregistrés sur CD. La bibliothèque vient de faire l'acquisition de 5 lecteurs CD mp3 pour permettre aux personnes non équipées de pouvoir lire ce genre de support.

Il existe également des animations variées menées soit pour des structures locales (Centre culturel, associations, CLSH, groupes...), c'est le programme Anim' à la carte, soit dans le cadre de partenariats extérieurs comme avec le Centre pénitentiaire St Maur et qui consiste en une mise en relation avec le bibliothécaire/détenu du site pour élaborer une offre de fonds documentaire. Les hôpitaux, les prisons, la lutte contre l'illettrisme et l'aide à l'insertion font l'objet d'autres programmes et partenariats menés par la médiathèque mais qui ne seront pas développés dans ce rapport.

1.2.5. Les publics

Faute de temps pour réaliser une enquête approfondie et suite à des changements de tarifs impliquant de fortes modifications dans les publics inscrits ces dernières années, nous manquons d'une étude sur les publics actuels, sur leurs usages et sur leur structuration.

Le nombre d'inscrits fin 2016 était d'environ 10000 dont presque 8000 abonnés actifs.

Leurs usages, leurs pratiques

Malgré une tendance générale à la baisse du nombre d'inscriptions, la fréquentation des bibliothèques, elle, continue d'augmenter. Le public castelroussin ne déserte pas les établissements de l'agglomération qui continuent de proposer une offre culturelle de qualité, cohérente, et se veulent être le relais et le soutien d'un tissu culturel local, régional foisonnant. C'est pourquoi, de ce travail en commun et des partenariats naîtra une offre culturelle toujours plus riche et diversifiée, capable de toucher tous les publics aussi divers soient-ils.

Leurs attentes, leur implication, leur participation

Les résultats de la dernière enquête sur les pratiques culturelles de français³ montrent que l'écoute de la musique est l'activité culturelle la plus prisée et les pratiques artistiques amateurs poursuivent leur développement au sein de la population (1 jeune sur 5 pratique un instrument de musique). C'est une indication sur laquelle il serait judicieux de prendre appui.

3 Olivier Donnat, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique, Enquête 2008*, Ministère de la culture et de la communication / La Découverte, 2009

Concernant l'offre de services numériques à Châteauroux, il n'a pas été formulé de demandes particulières de la part des publics. Leur implication peut en revanche se mesurer à leur participation aux animations, clubs lectures et autres manifestations organisées par le réseau des bibliothèques municipales. Leurs suggestions d'achat sont, elles aussi, nombreuses (de l'ordre de 40 par semaine tous supports confondus) comme leurs sollicitations pour proposer au sein des bibliothèques des événements (l'installation de la grainothèque, le festival « Yume no Japan »...) ou des ateliers (atelier de création de bandes dessinées, club de lecture...)

Toutes ces initiatives montrent à quel point le public, les habitants de Châteauroux attendent de leurs bibliothèques d'être le relais de leurs démarches et d'apporter ce qui leur manque : du soutien et un encadrement professionnel. Ils sont conscients que la médiation apportée par la bibliothèque donnera à leurs actions une visibilité et une audience plus grandes et confèrera à leur réussite.

L'organisation d'une journée particulière pour l'installation de la « grainothèque » a, par exemple, fait prendre conscience de l'intérêt pour les bibliothèques de s'engager sur la voie de la défense des semences, qui est une des facettes du combat pour la réappropriation et pour le partage entre les citoyens de ce qui s'appelle les « biens communs », enjeu crucial des bibliothèques. Faire, pratiquer, initier sert toujours à démystifier la technique, la science ou la culture et tous les domaines que trop de personnes n'osent pas aborder. Rendre toujours plus accessibles à tous les publics ces lieux, laisser la place à des démarches participatives est un point clé aujourd'hui des bibliothèques.

Par ailleurs, la pratique d'internet chez la plupart des publics va de pair avec la progression de l'individualisme et avec la hausse constante de la population diplômée de l'enseignement supérieur. Ceci implique une relation nouvelle à l'accès à l'information et aux contenus. Cette relation est faite d'une plus forte autonomie -de collecte, de jugement- et d'un besoin plus manifeste de personnalisation des services et d'immédiateté.

Aujourd'hui, les démarches participatives, l'approche UX (User Experience) et le Design Thinking font la une des innovations en bibliothèque. S'inspirer des pratiques des usagers, privilégier leur collaboration, leur avis commencent à métamorphoser les façons de faire ainsi que la mise en place de projet dans une approche plus "horizontale" voire plus citoyenne impliquant plus les usagers, s'appuyant plus sur le public.

1.2.6. La loi : le cadre juridique des ressources numériques

Qu'elles soient numériques ou physiques, les ressources sont la base d'une bibliothèque. Alors que D. Lahary⁴ pensait voir dans le début des années 2000 l'ère de l'accès remplacer celle des collections, le flux remplacer le stock, il semblerait que cet accès soit finalement bien loin d'être garanti aujourd'hui pour les médiathèques et ce par des cadenas technologiques (DRM et autres) et des verrous de toutes sortes qui obstruent l'accès direct aux ressources. Les fournisseurs de contenus n'ont pas pour objectif le partage et la mise en commun mais bien la commercialisation et ils perpétuent une obstruction soit par le biais de la loi, et des droits d'auteurs, (droits moraux -paternité, respect de l'intégrité et divulgation de l'œuvre-, patrimoniaux -reproduction et représentation de l'œuvre- et droits voisins), soit par celui de la technique avec une tendance forte à reproduire dans le monde numérique les systèmes liés aux supports physiques (vente à l'exemplaire, paiement à l'acte...) en ne proposant pas, par ailleurs, d'autres modalités commerciales aux établissements publics. C'est pourquoi, le regroupement devient plus que nécessaire si l'on veut peser lors des négociations et voir cette offre adaptée aux exigences et aux missions de la lecture publique.

Les modèles économiques des fournisseurs de contenus sont mal adaptés aux usages

4 Dominique LAHARY « leroledubibliothecairealagedelaces.pdf ». <http://www.lahary.fr/pro/2007/leroledubibliothecairealagedelaces.pdf>.



collectifs et donc aux bibliothèques et sont également mal pris en compte par la loi que ce soit pour les ressources physiques, mais aussi pour les ressources numériques.

En France, la musique et le cinéma sont protégés par les droits d'auteurs (qui reviennent aux créateurs) et les droits voisins (pour les producteurs, distributeurs,...). Cette législation est stricte. À l'achat d'un CD ou d'un DVD, une seule copie est possible (copie privée) et est à écouter/regarder dans le cercle familial. Il est illégal de les diffuser d'une autre manière.

Par ailleurs, la copie privée reste une exception et non un droit : tout contournement d'éventuelles mesures techniques de protection est proscrit par la loi.

Un article sur le site de Ziklibrenbib éclaire la situation des licences de libre diffusion :

« À l'ère du numérique, il est très simple de reproduire, diffuser ou modifier une œuvre, sans que cela porte forcément préjudice à son auteur. Certains artistes ont d'ailleurs choisi d'encourager ce partage en diffusant leurs œuvres sous des licences de libre diffusion, plus permissives que la loi sur le droit d'auteur.

Cette démarche s'inscrit dans un cadre juridique. En choisissant la libre diffusion, les artistes ne renoncent pas à leurs droits d'auteur mais lèvent certaines restrictions pour le public, essentiellement sur leurs droits patrimoniaux.[...]

Un artiste peut également donner en amont l'autorisation publique de modifier son œuvre, ce qui relève du droit moral. Celui-ci étant inaliénable, l'artiste pourra toujours s'opposer a posteriori à toute œuvre dérivée, en se référant à son droit au respect de l'intégrité de son œuvre. Pour la même raison, il est obligatoire de citer l'auteur d'une œuvre en libre diffusion. Il est donc incorrect de qualifier les œuvres en libre diffusion d'œuvres « libres de droit ».

Il existe différentes licences de libre diffusion, mais les plus connues sont la famille de licences Creative Commons et la licence Art Libre. »

1.3. Les missions de la lecture publique

1.3.1. Proposer un égal accès à la culture, à l'information et à la formation

Égal accès à la culture, c'est-à-dire pour Châteauroux en particulier :

- Promouvoir l'accès aux contenus et aux portails des publics des bibliothèques de quartiers et rétablir une égalité sur le territoire de la commune entre quartiers et centre-ville
- Affirmer le rôle essentiel de la lecture publique au service du lien social
- Favoriser l'accès à la lecture, à l'information, aux savoirs, aux loisirs et à la culture des publics spécifiques et empêchés : jeunesse, personnes âgées, hospitalisées

1.3.2. Accompagner la littératie numérique

Démocratiser l'usage du numérique et apporter aux usagers les moyens nécessaires (moyens techniques, humains) pour leur permettre d'acquérir les connaissances et la pratique des outils numériques et d'atteindre ainsi une certaine autonomie pour leurs recherches.

En matière de ressources numériques proposées, la pluralité qui sied au monde des bibliothèques exige de n'être pas le simple relais d'offres commerciales mais d'apprendre au public à se repérer dans l'étendue des ressources et d'Internet, dans sa quête de culture et de savoirs et de l'aider à trouver les informations utiles à sa formation dans tous les champs du numérique.

1.3.3. Viser tous les publics

Tout autant centrées sur les utilisateurs traditionnels que sur les usagers dont les pratiques culturelles évoluent rapidement et se modernisent (mobilité, illimité, personnalisation...), les médiathèques ont un rôle citoyen. Effectivement, elles sont des espaces absolument publics, ouverts et qui, de plus en plus, font la part belle aux initiatives des usagers. De plus, leurs

services sont le plus souvent proposés à des tarifs très abordables.

Les ressources numériques représentent sans conteste, par leur accessibilité à distance et permanente, une possibilité d'atteindre des parties de la population qui sont éloignées des parcours culturels. Il est vrai que la symbolique du livre est souvent tellement forte qu'elle peut en devenir un obstacle à la lecture. En revanche, les univers numériques, même complexes, n'ont pas, pour ce même public, cette charge symbolique et génère donc moins de réticences. Ainsi, l'ajout des ressources électroniques aux ressources traditionnelles peut être une manière d'étendre le périmètre de la population desservie et que cette population étende elle aussi le périmètre de ses connaissances et de sa culture.

Car la bibliothèque est et doit rester un terrain de découverte. Les projets d'établissement autour des ressources numériques viseront donc deux objectifs : intéresser les publics non familiers à l'offre de culture et de loisir de la médiathèque (conquête de nouveaux publics) et faire découvrir à ceux qui la fréquentent déjà de nouvelles ressources et de nouveaux supports, de nouveaux services.

1.3.4. Participer à l'émergence d'œuvres et d'artistes locaux

Par la réalisation d'œuvres individuelles ou collectives, la mise en place d'ateliers d'écriture, de BD, par le prêt de matériel informatique ou d'instruments de musique, par la mise à disposition de locaux de répétitions, d'espaces de coworking, par le partenariat avec des Fablab ou des ateliers d'artistes, les bibliothèques participent de plus en plus activement à l'émergence et à la programmation d'artistes locaux. La bibliothèque passe d'un rôle de production/distribution de contenus à un rôle de services, elle passe de l'accumulation des savoirs à aider l'utilisateur à se l'approprier et abonde la scène locale en nouveaux publics.

Les bibliothèques ne se cantonnent plus au "fonds local" de littérature souvent délaissé par les jeunes générations et empreint d'une image terne et poussiéreuse. On le verra, en ce qui nous concerne, des projets comme l'e-musicBox, démarré à Limoges, ou ceux menés ailleurs démontrent bien l'ampleur du rôle que peuvent jouer les médiathèques dans ce domaine et dans celui des pratiques amateurs.

1.4. Les problématiques locales

1.4.1. Problématiques techniques

Les ressources numériques ont déjà fait l'objet de différents projets à la Médiathèque de Châteauroux. Presse sur tablettes, projections de concerts en direct par Internet, autoformation, projet de liseuses, tous ces projets se sont heurtés à des problèmes techniques. La connexion réseau vient tout juste d'être améliorée pour l'auditorium et les concerts, l'autoformation à distance est extrêmement peu utilisée (car elle nécessite un équipement personnel, un débit suffisant et surtout une communication efficace) et les autres projets ont été stoppés pour cause d'obsolescence de l'offre (presse sur place, liseuse sans offre définie de livres numériques...).

1.4.2. Problématiques territoriales

Certes, Internet a démocratisé l'accès à la formation et à la culture. Mais le propre d'Internet est d'être mondial et ses contenus demeurent, en effet, indépendants du territoire depuis lequel on y accède. Et même s'il n'y a pas de contradiction entre l'ancrage territorial d'une bibliothèque et l'universalité, l'ubiquité des ressources numériques, il va s'agir ici d'y apporter des adaptations aux problématiques locales.

À l'échelle communale, le plus grand enjeu est d'élargir l'accès aux ressources numériques et d'offrir sur l'ensemble du territoire communal les mêmes services à l'ensemble de la population et de rendre ainsi caduques les barrières sociales et culturelles.

Les bibliothèques se réinventent sans cesse. Elles pensent qu'élargir leur offre (ateliers numériques, offre de prêt illimitée, grainothèque, imprimantes 3D, fablab...) leur permettra d'élargir également leurs publics. Chaque établissement devrait se repositionner dans la logique globale de son territoire en proposant notamment des ressources numériques pertinentes et cohérentes avec le territoire (par exemple le film d'animation près d'Annecy ou la BD près d'Angoulême) et ne pas oublier qu'il n'est pas le seul dépositaire de l'action culturelle même si c'est le seul, il est toujours bon de le rappeler, à être ouvert à tous gratuitement et ce, 6 jours sur 7 à Châteauroux.

1.4.3. Problématiques budgétaires

Les problématiques budgétaires restent souvent la pierre d'achoppement de nombreux projets en lecture publique et les problématiques numériques qui nécessitent donc des investissements supplémentaires (humains, techniques du moins) pâtissent de la coïncidence des priorités politiques qui s'avèrent être souvent éloignées des problématiques des projets culturels.

Comme le signale Julien Gusthiot, « *les contractions budgétaires impliquent de travailler, au mieux, à effectifs constants et à crédits d'acquisition en baisse ce qui rend impossible l'allocation de moyens au développement et à la promotion de nouvelles ressources dont nous verrons le caractère fort onéreux actuellement et tout en sachant qu'elles ne constituent en général pas un substitut à la documentation physique. Leur coût s'ajoute donc aux autres à périmètre budgétaire constant* ».

1.4.4. Problématiques liées au personnel

Aujourd'hui, le réseau souffre d'une inadéquation entre le profil de ses agents et les missions qu'ils doivent remplir. Leur connaissance des enjeux actuels de la lecture publique n'est pas, chez tous, actualisée mais ils essaient de pallier leur moindre maîtrise des outils et des problématiques numériques par des animations qu'ils savent très bien mettre en place et renouveler. Dans les bibliothèques de la ville de Châteauroux, de nombreux départs (volontaires, retraites, fin CDD...) ne sont pas remplacés ou sinon par mouvement interne de personnel de la Mairie. Ces 10 dernières années, seuls deux recrutements externes ont été effectués (poste de médiateur numérique en CDD 3 ans non renouvelé, non pérennisé et poste informatique/portail, CDD pérennisé). Cela pose d'énormes problèmes en terme d'organisation, de service public, de cohésion de personnel mais surtout de culture professionnelle, de mise en œuvre de nouveaux projets et également d'adaptabilité notamment en matière de numérique.

La bibliothèque est un canal médiatique. Le rôle et la plus-value des équipements et des agents de la lecture publique reposent sur leur capacité à produire, à organiser et à valoriser de l'information sous forme, par exemple, d'animations lors desquelles s'édifient des communautés d'échange et d'intérêt. Avec les ressources numériques, les personnels trouveraient les outils idoines pour poursuivre aujourd'hui leurs missions de façon réellement professionnelle car le risque de ne pas alimenter financièrement ces nouveaux services serait de voir le personnel se désengager voire se démotiver.

Mais s'ils ne sont pas accompagnés, les bibliothécaires ne pourront guère suivre le rythme des évolutions de leur métier. C'est pourquoi une politique publique ambitieuse centrée sur les bibliothèques est nécessaire à la fois pour renforcer les personnels dans leur rôle et aussi pour irriguer tout le territoire et tous les citoyens de cet accès facilité à la culture.

2. LES OBJECTIFS, LA SÉLECTION, LES OFFRES

2.1. Les objectifs initiaux

Les bibliothèques sont en constante redéfinition de leurs rôles au sein de la société et en constantes adaptations techniques, professionnelles, humaines.

Répondre toujours plus et toujours mieux à leurs missions de service public reste un objectif premier pour lequel les responsables des Espaces Musique et Cinéma se mobilisent. Poser un regard neuf, avoir un point de vue alternatif, proposer des démarches et des services innovants assurera le renouvellement et la continuité des bibliothèques.

Et c'est dans cette voie que vont notamment les pôles Musique et Cinéma de la Médiathèque de Châteauroux en proposant de mettre en place une offre de services et de ressources numériques dont voici les objectifs :

2.1.1. Transversaux...

- élargir l'offre des bibliothèques de Châteauroux en matière de :

- ✓ ressources avec des catalogues infinis notamment en matière de Musique et des possibilités largement accrues en matière de Cinéma grâce à une place plus grande faite aux films documentaires, aux courts-métrages ou aux films d'animation.

- ✓ temps

Le principal atout des ressources numériques tient à leur disponibilité constante, c'est-à-dire 24h/24 et 7 jours sur 7. Elles répondent ainsi à tous les rythmes de vie et offrent aux abonnés un accès continu.

- ✓ lieu

L'autre grand atout est l'accès distant, hors les murs, la possibilité d'emporter la bibliothèque avec soi plutôt que de devoir aller à elle. Le service ne pourra donc plus guère être pensé à partir des codes habituels de la bibliothéconomie et c'est tout l'intérêt et l'enjeu de ce renversement.

- ✓ de services,

Développer des pratiques culturelles novatrices, adapter les offres aux usages des abonnés, se renouveler sont des pratiques essentielles pour le personnel des bibliothèques.

- proposer une offre complémentaire à l'offre physique

On peut être tenté de voir dans les ressources numériques des ressources complémentaires de celles matérielles qui auraient comme particularité non seulement de s'adresser à un public plus jeune, plus technophile, public qui semble effectivement délaisser le lieu "bibliothèque".

On peut aussi voir dans des catalogues différents la possibilité de construire une offre complémentaire. Par exemple, un DVD ne sera pas forcément acheté si le catalogue dématérialisé propose ce film.

- rendre plus visibles et plus attractives les collections et les services de la médiathèque

Proposer des ressources numériques, avec les actions de communication que cela suppose, projetera une lumière supplémentaire sur l'ensemble des collections et des services de la médiathèque.

- faciliter l'accès à la connaissance

Ouvrir la voie culturelle, défricher et déchiffrer les multiples offres et ressources numériques

2.1.2. ... et spécifiques

Les objectifs spécifiques de l'Espace Musique se résument à :

- avoir des services d'écoute sur place moins compliqués à gérer techniquement et moins chronophages et à
- avoir un environnement technologique performant pour pouvoir proposer d'autres animations et services et exploiter les ressources existantes

Les objectifs spécifiques de l'Espace Cinéma:

- enrichir les collections par des ressources numériques, ce qui permettrait de s'adapter aux pratiques numériques et nouveaux modes de visionnages de films et de vidéos
- proposer une offre cinéma à tous les publics (grand public + public cinéophile) et même essayer d'en conquérir de nouveaux.
- renforcer la pédagogie (découverte, animations...) et les connaissances autour du cinéma, produire des ressources documentaires (filmographies, biographies...) qui apporteront des compléments d'informations
- repropoer un fonds physique à la bibliothèque du quartier St-Jean et ainsi faciliter la communication autour des ressources vidéos numériques.

2.2. Les critères de sélection des offres

Lorsque j'ai pris contact une première fois avec tous les fournisseurs de musique en streaming et de VàD, j'ai pu rapidement constater que malgré un modèle économique et commercial assez proche, tous proposaient des offres très différentes entre elles aux établissements comme les bibliothèques.

Ces différences de catalogues, de services proposés aux administrateurs ou aux abonnés, ces nuances de prestations, de pré-requis et surtout leurs modifications régulières m'ont rapidement amenée à établir un tableau de critères de comparaison d'abord et de sélection ensuite afin de rendre plus lisibles les différentes offres des différents prestataires.

Ce tableau est établi de telle sorte qu'il puisse réellement servir à la comparaison, voire à la négociation puis à la sélection ou au rejet d'une offre. Il devra être actualisé régulièrement étant donné la plasticité et le caractère évolutif des offres qui, d'ailleurs on le verra, n'aident pas à leurs comparaisons respectives.

2.2.1. L'aspect documentaire

L'aspect documentaire traite de la composition du catalogue proposé par le fournisseur : nombre de titres, proportion de fictions/documentaires, de courts-métrages, de films adultes/jeunesse et également de la façon dont s'élabore le catalogue de la médiathèque. Est-ce un bouquet, une sélection titre à titre, quelle est la fréquence des nouveautés, a-t-on accès aux versions originales sous-titrées, à des possibilités de diffusion publique, ...?

2.2.2. L'aspect économique

L'aspect économique aborde la tarification qui varie selon plusieurs critères : le nombre d'abonnés de la bibliothèque, le nombres de visionnages ou d'écoutes, la qualité des fichiers, le nombre de comptes administrateurs... Elle peut prendre en compte une certaine modularité de l'offre (est-il possible d'ajouter des heures de visionnage en cours d'abonnement ? Y a-t-il un report possible du nombre d'abonnés ou de visionnages non utilisés ?) et garantir aussi certains services : quel est le prix de la mise en service, de la maintenance, d'une bande passante supplémentaire, de supports de communication, de formation du personnel, de notices Unimarc ?

2.2.3. L'aspect pratique

Dans l'aspect pratique, j'ai pris en considération, coté abonné, les modalités d'accès aux ressources (streaming et/ou téléchargement, multi-authentifications ou SsoWeb,...) et coté administrateur, le type d'interface, les possibilités de partage de comptes administrateurs ou d'éditorialisation.

La prescription est l'acte de conseil qu'opère un bibliothécaire. Dans l'univers numérique la prescription peut se faire via l'éditorialisation, c'est-à-dire l'ajout de renseignements sur les plates-formes numériques ou les interfaces. Bien que le document soit accessible directement sans son intermédiaire, le bibliothécaire conserve une qualité d'orientation essentielle. Son rôle consiste à guider dans l'abondance, dans le foisonnement des données. C'est bien là qu'il peut prouver son expertise et faire montre de sa légitimité.

La valeur ajoutée apportée par le bibliothécaire tient à la mise en avant de contenus et à l'ajout d'informations sur ces contenus. Là encore, les ressources numériques impliquent donc plus un déplacement vers ce qui fait le sens du métier, découvrir, orienter, partager, qu'une totale remise en cause.

2.2.4. L'aspect technique

Pour l'abonné, l'aspect technique rassemble plusieurs points qu'il est essentiel de prendre en considération : la configuration de son poste informatique (peut-il accéder aux fichiers sous Linux, quelles versions de Windows ou de Mac sont requises, quels navigateurs sont compatibles, quel est le débit minimum, sur quels supports pourra-t-il avoir accès aux fichiers (existe-t-il une interopérabilité entre tablettes, smartphones, ordinateurs portables ou PC, avec détection et enregistrement de l'adresse IP ?)

Pour l'administrateur, afin de permettre à l'utilisateur d'obtenir le maximum de réponses pertinentes à ses recherches documentaires, il devra veiller à ce que l'offre du fournisseur de ressources propose la recherche fédérée et qu'elle soit compatible avec le catalogue et le portail de la médiathèque.

La recherche fédérée permet de croiser et d'interroger des catalogues (de ressources physiques et électroniques) et d'avoir ainsi des réponses multi-support à une seule requête dans l'OPAC de la Médiathèque.

L'ensemble des ressources doit pouvoir être ordonné mais aussi identifiable, localisable pour être utilisable. Aussi, à moins que les métadonnées des fournisseurs ne soient normalisées en fonction d'un cahier des charges, elles devront être construites de telle sorte d'être moissonnables afin d'être intégrées au SIGB. D'autres considérations techniques sont importantes, comme la possibilité de sécuriser un "espace Jeunesse numérique", d'avoir accès aux statistiques et de pouvoir y associer des conseils et enfin la gestion des droits des utilisateurs.

Pour clore le tableau, j'ai rassemblé les critères concernant la mise en place du service et sa maintenance, c'est-à-dire savoir si et combien de personnels sont formés, par qui et à quelle fréquence, s'il existe des supports de communication ou de maintenance, savoir quelle assistance est possible (par mail ou par téléphone) et combien de temps et quelles compétences spécifiques faut-il pour administrer ou éditorialiser ces services ?

2.3. Les offres de ressources numériques

2.3.1. Les médiathèques enquêtées

Après avoir contacté les fournisseurs d'offres numériques, j'ai pris l'initiative de contacter une vingtaine de bibliothèques dont le profil correspondait, dans les grandes lignes, à celui de

Châteauroux : des bibliothèques municipales de villes d'environ 45000 habitants et, pour la plupart, préfecture de leur département. J'ai étendu, par la suite, mon enquête à quelques bibliothèques municipales et BDP qui avaient d'autres particularités intéressantes.

Douze m'ont répondu (la liste figure en annexe) et j'ai donc pu m'entretenir longuement avec les personnes en charge des ressources numériques dans chacune de ces structures. J'ai ainsi obtenu un grand nombre d'informations sur leurs fonds physiques de Musique et de Cinéma (nombre de DVD, de CD, d'emprunts annuels, budget...) d'une part et sur leurs offres de ressources numériques d'autre part. Quelles étaient-elles ? Comment et quand était né le projet, qui l'avait insufflé, qui le portait financièrement et humainement aujourd'hui, pourquoi et comment avaient-ils sélectionné ou rejeté telle ou telle offre, quels étaient les avantages et les inconvénients de leur choix, qu'avaient-ils dû mettre en place pour garantir le succès de ces ressources et de ces services, le public s'était-il approprié ces offres, quelles étaient les perspectives, etc ?

Les établissements enquêtés ici sont bien sûr, dans des contextes juridiques, administratifs, techniques ou territoriaux trop divers pour autoriser une quelconque transposition directe. Néanmoins, ces projets concrets m'ont permis d'apporter des pistes de réflexion, d'ajouter des expériences sans devenir forcément des modèles.

Quasiment tous les projets émanaient d'une demande des tutelles qui, ce faisant, soutenaient la lecture publique dans son adaptation aux pratiques nouvelles liées au numérique et aux nouveaux besoins de la population. Elles renforcent donc ainsi le rôle des bibliothèques dans la littératie numérique et accomplissent dans le même temps cette mission, essentielle aujourd'hui, de service public. Alors que d'autres investissent autour de 30000€ par an, certaines n'ont pas abondé les projets de ressources numériques des budgets nécessaires et quelques médiathèques ont dû relever le défi d'être à budget constant et ont donc exploré de nombreuses pistes hors des prestataires commerciaux ou ont dû sacrifier d'autres budget et lignes d'acquisition.

Si les parcours de ces projets numériques sont très différents, au moins une conclusion est commune : la proportion des abonnés ou du public profitant de ces offres est extrêmement faible : les ressources numériques, une fois mises à disposition, sont sous-exploitées.

Le meilleur taux d'accès est d'environ 10% des abonnés actifs mais la moyenne se situe le plus souvent autour de 5%, sachant que le nombre d'abonnés actifs est, en moyenne également, de l'ordre de 12 à 15% de la population totale.

Les médiathèques interrogées dans le cadre de cette enquête ressentaient également fortement la disproportion entre les moyens réclamés par l'achat de contenus, le développement et la valorisation des ressources numériques (en matière de temps, d'argent, de compétences...) et les véritables possibilités d'un établissement de lecture publique d'envergure moyenne. Pointait alors clairement le risque très fort d'un service à deux vitesses en fonction du territoire, de sa desserte en matière de réseau /débit internet, de sa richesse, de ses priorités politiques et culturelles, de son degré d'urbanisation ou d'équipement de ses habitants, service qui ne pourrait alors être en mesure de répondre aux missions d'égalité de service pour tous.

2.3.2. Les offres de ressources numériques en Musique

1DTouch:

La caractéristique principale de ce prestataire (un million de titres) est de favoriser les démarches équitables et les labels (11000) assurant un juste revenu aux 68000 artistes de la plate-forme.

Cette éthique rencontre un grand succès auprès des médiathèques et leur interface,

reprenant tous les codes de la culture numérique (pictogrammes, ergonomie, visuels,...) est, il est vrai, très attractive.

Son avantage principal, pour le projet de la médiathèque de Châteauroux, est de pouvoir partager des comptes administrateurs avec des établissements partenaires choisis comme le Conservatoire, la Scène Nationale Équinoxe ou Radio Balistiq. Ceci permet une mutualisation de la programmation (possibilités de créer des play-lists thématiques en lien, par exemple, avec l'actualité d'un établissement) et de la communication (renvois vers l'OPAC de la médiathèque pour trouver des albums d'un artiste ou vers un site de billetterie pour se procurer des places de son prochain concert). Ce travail en réseau peut se révéler très pratique et accroître significativement la visibilité des différents établissements par une communication commune.

Cité de la Musique:

L'offre de la Cité de la Musique - Philharmonie de Paris donne accès à un catalogue de musique en ligne (40000 titres, 2000 concerts audio, 800 concerts filmés...) ainsi que des conférences, guides d'écoutes, documentaires et dossiers pédagogiques.

Il est à noter que, à la fin du mois de Mars 2017, l'auditorium de la médiathèque a été relié à internet par la fibre optique, des essais concluants de projections de concerts ont remis au goût du jour cette ressource et augure de futures projections et animations musicales. Les droits de diffusion s'élèvent à 450 euros par an auxquels il faudra ajouter environ 50 euros de redevance SACEM pour chaque concert diffusé. Pour augmenter la communication indispensable autour de cette offre numérique, La cité de la Musique devenue, par ailleurs, Philharmonie de Paris, a envoyé de nouveaux visuels (affiches et flyers) à imprimer et à disposer dans les murs de la bibliothèque. Reste à disposer les fantômes cartons dans des étuis plastiques dans lesquels seraient glissées des photocopies de marches à suivre pour que chaque abonné puisse repartir avec un mode d'emploi simple chez lui et ainsi profiter de cette ressource de qualité.

Ziklibrenbib et les sites de musique en libre diffusion:

Force est de constater que l'on trouve rarement (voire jamais) de musique en libre diffusion dans les bibliothèques traditionnelles ou sur les plates-formes de streaming commerciales et par abus de langage, on confond souvent libre et gratuit. Dans les faits, la plupart des musiques libres sont gratuites, puisque la redistribution est autorisée.

C'est cette redistribution et cette libre diffusion qui sont à la base de projets comme celui de Ziklibrenbib qui a vu le jour en 2008 grâce à la collaboration des médiathèques d'Argentan (61) et de Pacé (35).

Ce site reste simple et exploite la forme du blog : il s'agit de présenter des artistes, des groupes et des albums de musique inscrits sous licence libre par leurs auteurs. Un lecteur/player permet d'écouter directement la musique sur le site et d'y lire un texte de présentation, lui-même sous licence libre. Des possibilités de partage rendent les contenus importables sur les réseaux sociaux, afin que les visiteurs puissent également partager les contenus. En outre, un système de catégories permet de naviguer entre genre et sous-genre de musique, permettant ainsi de constituer une « collection » organisée.

Avec des contenus sous licence libre, il n'y a pas de modalités d'authentification qui couperaient la bibliothèque du web. Les contenus sont directement accessibles et valorisables en ligne.

Les musiques libres, créées sous licence « creative commons », donnent plus de droits aux auditeurs. Les artistes n'abandonnent pas pour autant leurs droits d'auteur, mais choisissent de

verrouiller plus ou moins leurs œuvres sur leur utilisation commerciale, sur la possibilité d'être modifiée... L'auteur peut lever ces restrictions à tout moment.

Une trentaine de discothécaires en France chroniquent, pour Ziklibrenbib, des albums de tous les styles et mettent en commun leurs commentaires sur le site.

Une centaine de bibliothèques participent activement à la vie de ce blog ou valorisent dans leurs espaces cette ressource sous différentes formes que nous détaillerons plus loin.

Ziklibrenbib (ou d'autres dispositifs comme Dogmazic) paraît constituer un dispositif simple pour découvrir et pour «faire collection » à partir de contenus libres. Il démontre que les licences Creative Commons sont bien compatibles avec les usages collectifs en bibliothèques même si les contenus musicaux sous licence libre ne pourront pas remplacer entièrement les contenus commerciaux dans les bibliothèques. En revanche, ils peuvent jouer un rôle très important pour que la musique conserve sa place en bibliothèque et que la reconnaissance du rôle des bibliothécaires soit totale.

La libre diffusion permet donc une autre consommation de la musique, plus en adéquation avec les pratiques actuelles. Un rapport différent, plus proche, s'instaure également entre les artistes, les netlabels et les publics.

L'argent n'est pas forcément exclu du circuit (crowdfunding, pré-commandes d'album, prestations scéniques...), mais il circule avec beaucoup moins d'intermédiaires (plate-forme et/ou netlabel, service de paiement en ligne) et arrive donc plus rapidement aux artistes.

La richesse et la variété de ce domaine (œuvres musicales sous licence de libre diffusion) reste à explorer, à faire connaître au public (qui ne le connaît pas ou très peu) et à valoriser. Cela rentre assurément dans les missions des médiathèques qui, pour aider le public à s'y retrouver dans cette abondance de biens, entre blogs musicaux, sites personnels, spécialisés, généralistes ou netlabels, pourront notamment compiler sélections, pages personnelles ou labels d'artistes. Les professionnels devront donc maintenir une veille sur les réseaux sociaux, blogs et s'abonner à des flux RSS et trouveront, dans ce nouveau circuit documentaire, une très grande satisfaction.

L'e-musicBox est un jukebox virtuel développé par la Bibliothèque francophone multimédia de Limoges. Son nom contient le e- de *electronic* et reprend phonétiquement le mot "Limouzi", Limousin en occitan. Son but est de faire connaître la diversité et la richesse de la scène musicale limousine. Sur l'e-musicBox, les internautes peuvent écouter deux morceaux des artistes, lire leur biographie, suivre leur actualité, vérifier la disponibilité de leurs œuvres au sein du catalogue de la Bfm et avoir leur contact. Ce service est libre et gratuit pour tous, c'est-à-dire pour les musiciens qui souhaitent être présentés au plus grand nombre via Internet, les programmeurs de salles de concerts, de festivals et enfin pour tous ceux qui aiment découvrir et écouter les chanteurs et groupes de la région.

L'e-musicBox est présente dans toutes les bibliothèques du Limousin mais est disponible en ligne, à tous les internautes avec des fonctionnalités de recherche essentielles (par genre musical, artistes, etc...). Ce modèle de "distribution" de valorisation de la scène locale a inspiré d'autres structures régionales comme le groupe aquitain de l'ACIM, le BiMudAq, qui a développé sur le même principe, la Gironde MusicBox. Le BiMudAq constitue des play-lists disponibles en ligne sur un site en responsive design (optimisé pour tablettes, portables). C'est ce travail de sélection et de diffusion, habituel des bibliothécaires, qui s'inscrit dans une démarche locale de développement culturel de proximité.

D'autres, comme la Sonothèque de Normandie, œuvrent pour la mise en avant d'artistes et prennent le chemin de la valorisation du patrimoine local musical actuel et surtout de promotion



territoriale. C'est un thème très porteur en ce moment comme en témoigne le thème "la valorisation et la médiation du patrimoine musical en bibliothèque" des dernières Rencontres Nationales des Bibliothécaires Musicaux qui se tenaient à Nice mi Mars 2017.

Il existe autour de Châteauroux et plus largement dans le Berry, une scène locale qui mériterait un tel soutien et trouverait assurément son public.

2.3.3. Les offres de ressources numériques en Cinéma

La Médiathèque Numérique : l'offre Vidéo à la Demande : ArteVOD et UniversCiné.

C'est un service de vidéo à la demande co-édité par Arte et Universciné. 4000 programmes sont actuellement proposés et environ 600 programmes enrichissent le catalogue.

Les abonnés peut visionner les vidéos de leur choix dans la limite du quota de prêt établi par leur médiathèque. Chacun peut sélectionner ses coups de cœur, les partager sur les réseaux sociaux et donner son avis.

L'offre est accessible aux usagers des bibliothèques abonnées au sein de la médiathèque ou à distance, depuis le site internet de la médiathèque, après validation de leur compte.

Une console d'administration permet de personnaliser la page d'accueil, de consulter les statistiques d'usage ou les quotas de visionnages et de gérer les inscriptions. Plusieurs solutions techniques sont proposées pour gérer un réseau comme pour valoriser ce service (connecteur qui permet la recherche des notices depuis le portail, SsoWeb...).

Le service propose deux formules tarifaires qui sont calculées principalement selon le nombre d'inscrits des médiathèques : soit une formule de visionnage "à l'acte" (pour Châteauroux, cela équivaldrait à 14028€ pour 5000 visionnages par an dont les non consommés peuvent être reportés sur l'année suivante), soit une formule forfaitaire (7620€ pour 5000 visionnages limités à 500 inscrits avec expiration du forfait dès qu'un des plafonds -inscrits ou visionnages- est atteint et sans report possible des non-consommés). Les deux sont soumises à un abonnement annuel, donc à des frais de mises en service (960€ pour la formule à l'acte, 1200 pour la forfaitaire).

L'offre documentaire : la Bibliothèque publique d'information (BPI) a développé une plateforme de films documentaires du Catalogue national : Les Yeux doc (960€ pour 2250 visionnages). Cette offre a été conçue spécialement pour les bibliothèques et leur public et inclut la Vd à distance, la consultation sur place et la projection publique dans les espaces de la bibliothèque. Les acquisitions de films et la gestion des droits sont assurés par la BPI.

Le catalogue, créé par des bibliothécaires, est composé de 150 films documentaires et documentaires animés et s'enrichira ensuite régulièrement de nouveaux titres.

Adavision :

Cette plateforme propose un modèle différent de VOD et permet à la bibliothèque de constituer elle-même des collections numériques, c'est-à-dire de choisir, parmi 10000 titres disponibles chez Adavision, le bouquet de films proposé aux abonnés et de gérer intégralement l'animation de son offre en ligne. Au lieu d'avoir accès directement à environ 4000 films (ArteVOD/UniversCiné), l'abonné aura un catalogue réduit à souvent une centaine de films sélectionnés en amont par sa médiathèque parmi plusieurs milliers.

Comme le marché d'acquisition de films sur supports DVD et Blu-ray de la section Cinéma de la Médiathèque de Châteauroux est conclu avec l'ADAV, et que la qualité des catalogues est pleinement satisfaisante, une première option, comme une préférence, s'est naturellement

portée sur l'offre numérique ADAVISION. Seulement, il semble que cette offre ne soit finalement pas adaptée à ses objectifs d'ouverture : la présélection de films, par le bibliothécaire lui-même, est certes garante d'un certain éclectisme mais va à l'encontre du « libre choix » par le public d'autant que les médiathèques qui n'auront pas des moyens financiers conséquents ne pourront se constituer qu'un maigre bouquet (10000€ en moyenne pour 8000 visionnages et/ou 3000 adhérents+800€ de frais de mise en service).

Ensuite, la plate-forme est présentée comme "entièrement éditorialisable et personnalisable" mais c'est une autre façon de dire que les notices et la valorisation des films sont à faire soi-même mais il est vrai qu'il est possible d'organiser ses collections VOD, d'ajouter des commentaires sur les films ou de réaliser ses propres sélections thématiques. L'interopérabilité est appréciable.

CVS :

La médiathèque Numérique CVS est une plate-forme qui permet aux bibliothèques d'intégrer et de proposer des ressources en ligne très diverses, c'est-à-dire que CVS agrège un très grand nombre de ressources numériques allant de la musique à l'autoformation en passant par la presse, les livres, la jeunesse et le cinéma, ce qui peut permettre une économie substantielle en matière de frais de mise en service et en frais de maintenance qui peuvent sinon se révéler rapidement très onéreux. Cela permet également une médiation mutualisée des ressources et de les gérer avec des outils connectables aux SIGB permettant ainsi la recherche fédérée.

La budgétisation est modulable en temps réel, en choisissant là encore, entre 2 modèles : à l'acte ou forfaitaire. Leur offre Cinéma en VOD coûte 6000€ pour 500 comptes +1600€ de mise en service global sans compter tous les jetons nécessaires aux visionnages de films sachant que 10000 jetons valent 2500€ et qu'un film demande en moyenne 15 jetons par visionnage.

La présence d'un test de configuration directement en page d'accueil qui analyse le débit, le processeur et le mediaplayer est important pour le public.

Ces trois offres mettent en évidence le caractère à la fois très complexe de calcul mais surtout très onéreux de la VOD proposée par et pour les bibliothèques : un visionnage par VOD coûte en moyenne 5€ à la bibliothèque quand un DVD coûte en moyenne 35 euros et est emprunté bien plus de 7 fois. Les catalogues peu fournis en regard de l'offre matérielle (50000 DVD à l'ADAV, 100000 chez Colaco...) montrent aussi rapidement leurs limites. De plus, l'annonce des nouveautés à paraître, des films bientôt disponibles en ligne n'est pas assez anticipée pour permettre une complémentarité (offre matérielle ou en ligne) essentielle si l'on ne veut pas créer de doublons ou si l'on veut anticiper et documenter une sortie de film. De surcroît, la non garantie de l'accès à tel ou tel film en cours d'abonnement amenuise considérablement les possibilités de médiation ou d'animation autour d'un thème particulier.

Ce qu'achète (très cher) la médiathèque avec les offres de Vidéo à la demande est un accès au film et non pas le film comme quand elle acquiert un DVD, par exemple. A la fin de l'abonnement (et parfois en cours d'abonnement), la médiathèque n'a plus accès à cette ressource et cela peut poser problème tant en terme d'éthique qu'en matière de constitution de collection ou de politique documentaire.

La revue Bref

Éditée par *L'Agence du court métrage*, la revue *Bref*, créée en 1989 propose aujourd'hui également un site web où sont édités des contenus rédactionnels spécifiques et, pour les abonnés, des courts métrages en ligne, régulièrement renouvelés.

Les tarifs actuels de 5€/mois ou de 50€/an sont réservés aux particuliers

L'Agence du court métrage doit faire le point sur cette nouvelle offre (nov.2016) avant d'entreprendre de l'étendre aux bibliothèques. Mais elle réfléchit déjà à ses futures modalités.

Tènk

C'est une offre permanente de 80 films éditorialisés et régulièrement renouvelés.

La plate-forme VOD proposera à partir de septembre 2017 aux abonnés de bibliothèques, la consultation de documentaires, sur place mais aussi à distance. Elle utilisera la technologie 1D LAB (sans obligation de prendre l'offre 1DLAB -1DTouch-) La médiathèque prendra un abonnement qui correspondra à sa taille (autour de 2000€ pour celle de Châteauroux) et pourra délivrer des comptes individualisés à ses usagers. Elle pourra également consulter les statistiques d'utilisation mensuelles afin de mieux suivre les usages et les anticiper.

2.3.4. Les offres alternatives

Le fonctionnement d'Internet, avec la notion d'échange de « pair à pair », est constitutif de l'esprit des bibliothèques : l'interaction, le partage doivent primer et c'est bien ce type d'intelligence collective, de travail en réseau et dans une démarche de mutualisation qu'il faut privilégier et qui fait évoluer les organisations.

On l'a vu, les ressources en libre diffusion ou inscrites dans une démarche équitable ou locale renforcent le rôle du bibliothécaire et accentuent les valeurs des bibliothèques. Elles répondent en tous points à l'éthique, à la philosophie et aux missions de la lecture publique et doivent, pour ces raisons, être privilégiées. Il existe plusieurs façons très simples de les valoriser :

- Emprunts de clés USB, de CD gravés de musiques en libre diffusion (Ziklibrenbib, Dogmazic, netlabels, webradios...)
- Bornes d'écoute sur place
- Agrégation/Netvibes (Argentan), PearlTree (BdP77) de sites de ressources numériques
- Flash codes de téléchargement (ex : Blanzat,63 ou Grainazic à Lille)

En scannant avec son smartphone le QR code apposé sur un document ou dans un espace public, l'utilisateur est redirigé vers un contenu associé comme des commentaires de bibliothécaires ou d'autres usagers publiés sur un blog, vers des extraits musicaux, des bandes-annonces, des nouveautés du même genre... Ce procédé de complément d'information ou de téléchargement a un potentiel immense.

- Bibliobox: ce sont des systèmes, sous forme de boîtier, qui génèrent leur propre réseau WIFI grâce auquel n'importe qui peut se connecter et télécharger ce qui y est déposé (contenus en libre diffusion).
- les offres alternatives en matière de cinéma sont encore très rares et concernent essentiellement des documentaires, des films d'animation ou des courts métrages. On peut comprendre que la diffusion de longs-métrages, par le coût assez élevé des moyens techniques nécessaires à leur production, soit plus difficilement envisageable aujourd'hui. Mais quelques uns se lancent dans cette voie pour mettre en lumière ces réalisations. Les choses sont en train de bouger, avec l'émergence de plates-formes de partage et de financement de type vodo.net.

2.3.5. Un ensemble cohérent

Afin que les ressources numériques s'installent à la fois dans la politique documentaire de

l'établissement et dans les habitudes des publics de la bibliothèque, il faudra étendre la réflexion d'acquisition de ressources et de production de services numériques à d'autres types de ressources (Livres, Presse, Jeux vidéos, Espace Jeunesse, BD...) et adapter les critères de sélection à leur typicité.

En parallèle, pour offrir un ensemble cohérent, la bibliothèque devra repenser les offres numériques existantes (autoformation, langues) ou déjà testées (Presse) et leur accorder une médiation plus grande.

Enfin, des services numériques de valorisation de documents pourront être ajoutés au fur et à mesure de leur élaboration par les bibliothécaires. Ces services de ludification, de mise en scène pourront, par exemple, concerner la géolocalisation des intrigues des nouveaux DVD, la construction d'un support type "makey makey" pour présenter des œuvres ou pour présélectionner des albums, l'élaboration de frises chronologiques et thématiques en ligne, d'édition de QR code...et ancreront ainsi le réseau des bibliothèques castelroussines encore plus dans l'ère du numérique.



3. LES OUTILS D'UNE MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE

Pour que l'offre de ressources et de services numériques puisse aboutir, il convient de réunir des moyens techniques, financiers et humains suffisants et de mettre en place ou d'améliorer différents outils.

3.1. Une technique efficiente

Un support technique efficace, infaillible

Avoir un débit fluctuant et insuffisant -à la bibliothèque ou chez soi- est extrêmement frustrant voire agaçant quand on veut avoir accès normalement à Internet et cela est totalement décourageant quand on veut avoir accès à des ressources numériques dont souvent le temps de prêt ou d'accès est, qui plus est, décompté et restreint. Cela génère, le plus souvent, un abandon non seulement de l'opération (visionnage, écoute) mais aussi de l'offre elle-même. Les personnes non satisfaites dès le début ont peu de chance de recommencer l'opération ou d'insister. L'accroissement du débit et le développement de la fibre sur Châteauroux est donc une des conditions de l'implantation de services numériques.

Un équipement performant

Les ressources numériques supposent, pour les professionnels et pour les usagers, de maîtriser quelques rudiments informatiques. Mais, pour pouvoir se familiariser avec les ressources numériques autant qu'avec les supports, encore faut-il avoir accès, à la bibliothèque, à certains logiciels ou services en ligne et disposer, d'ordinateurs, de tablettes et de leurs applications. Cela nécessite donc en amont une explication du projet auprès de la DSI pour anticiper les développements ou les acquisitions. Veiller à l'inclusion numérique des publics et tout mettre en œuvre pour inciter les personnels à développer des pratiques numériques participe grandement de la réussite du projet.

Des espaces et des ateliers numériques pour accompagner la littératie numérique

Dans l'enceinte des bibliothèques castelroussines, une dizaine de postes informatiques sont destinés au public. Or, il n'existe ni à la médiathèque, ni ailleurs en ville, d'atelier d'initiation pour familiariser les usagers au maniement des outils informatiques, bureautiques, multimédia ou numériques. Chez le public, le degré de maîtrise en la matière étant parfois très faible et ses connaissances rudimentaires, il est crucial, si un projet de ressources numériques doit voir le jour qu'une réponse soit apportée tant sur la pratique des logiciels que de leur compte lecteur sur le portail, et tant sur les fonctionnalités d'une tablette que sur la recherche de ressources numériques. Ces réponses pourraient prendre la forme soit d'ateliers, soit de réponses plus individualisées et ponctuelles soit même, en plus de ces réponses en présence, de FAQ ou de tutoriels sur le site de la médiathèque.

Un portail et un SIGB performant pour la recherche documentaire

L'utilisateur doit pouvoir obtenir, sur le portail de la bibliothèque toutes les informations pratiques dont il a besoin concernant les modalités de prêt, son compte lecteur, les services, les horaires d'ouverture, le catalogue, le calendrier des animations et les possibilités d'inscription (aux ateliers, à la médiathèque) en ligne.

Le portail étant le passage obligé pour accéder aux ressources numériques, il devient un élément fondamental et doit, en conséquence, assurer le rôle d'accès aux renseignements sur les ressources et les services mais le dépasser pour devenir un élément du circuit de la médiation. Il permettra ainsi à l'utilisateur, dans la mesure du possible, d'avoir accès, au travers d'une interface ergonomique, aux mêmes services que s'il était venu dans la bibliothèque. En théorie, un portail peut même favoriser l'implication des publics en faisant remonter leurs avis en page d'accueil ou, comme à la bibliothèque de Valence, en leur laissant le loisir de configurer leur propre page d'accueil avec les rubriques et les informations qu'ils désirent.

Le futur portail des bibliothèques de Châteauroux est le fruit d'une réflexion de longue date qui répond d'abord à une faiblesse technique et une difficile compatibilité et évolutivité entre Archimed (portail) et Orphée/C3RB (SIGB). Une demande des personnels a donc été relayée par l'ancienne conservatrice qui a réétudié l'offre et rouvert les marchés. Le choix s'est porté sur un regroupement portail+SIGB chez C3RB qui propose différentes interfaces. La sélection est en cours au sein des équipes et tout le personnel est sollicité pour donner son avis. L'accent pourra être mis sur les services, sur les différents lieux du réseau, sur le calendrier ou sur les collections avec des sélections dynamiques. En outre, le catalogue et les sélections pourront être enrichis par l'importation de critiques, de commentaires et d'avis issus des usagers.

Le catalogue sera toujours consultable de façon anonyme et libre. Une boîte à outils comprenant une FAQ et différents modes d'emplois (pour la réservation, la prolongation de documents, l'accès aux ressources numériques, consultation de son compte lecteur) viendra renforcer cette action d'information. Seules les actions des abonnés sur leur compte lecteur nécessiteront une authentification. Toutes les animations seront répertoriées et donc plus facilement repérées.

3.2. Des contenus de qualité

Les ressources numériques sont avant tout des ressources, elles s'inscrivent de plein pied dans la politique globale de l'établissement et comme les ressources physiques, elles doivent faire l'objet de médiation in situ, intégrer les outils de l'action culturelle, faire l'objet de communication et de mise en valeur transversales.

Les offres numériques contribueront à enrichir l'offre physique mais aussi l'offre d'animations et de partenariats.

À l'instar des ressources physiques, les ressources numériques exigent une curation particulière qui se décline en:

- veille documentaire, sélection pertinente, tri, découverte,
- mise en valeur, éditorialisation, contextualisation
- en vue du partage (communiquer, favoriser l'échange)

Dissipons de suite une idée reçue : les contenus en libre diffusion ou issus de circuits indépendants sont d'aussi bonne qualité que les autres. Ils n'obéissent simplement pas aux mêmes intérêts de rentabilité commerciale et renforcent par là-même la diversité et l'originalité. Les artistes qui déposent leurs œuvres sous licence libre ne bénéficient le plus souvent pas des circuits de distribution du secteur commercial. Ils peuvent alors avoir du mal à percer et à se faire connaître du public. Ils ont donc besoin de recommandation et de médiation. Parallèlement, les bibliothécaires ont des difficultés à valoriser correctement les contenus commerciaux à cause des barrières technologiques et législatives qui leur sont imposées. Il y aurait donc un bénéfice mutuel à ce que des initiatives comme Ziklibrenbib ou l'e-musicBox se développent, pour tous les types d'œuvres et pas seulement pour la musique, même si c'est sans doute dans ce domaine que la production est la plus abondante.

3.3. Un budget adapté

Bien orienter les coûts...

Les ressources numériques permettent de proposer aux abonnés un service accessible à distance 24h/24 et 7j/7 ou des programmes inexistants sur supports traditionnels et répondent en cela à l'exigence de service public, de démocratisation des savoirs, de facilitateur d'accès à l'information et à la formation tout au long de la vie.

Une idée généralement répandue et que j'ai développé précédemment voudrait que les

ressources numériques pourraient être un excellent complément de l'offre traditionnelle.

- Complémentarité en matière de titres, de collections :

La redondance entre catalogues et les doublons permettent non seulement une disponibilité supplémentaire pour les documents multi-réservés ou très empruntés mais aussi des « acquisitions » rétrospectives ou prospectives plus judicieuses.

- Complémentarité en matière d'accès : à la fois sur place et à distance

L'accès continu aux ressources électroniques fait d'elles une excellente réponse aux besoins d'immédiateté et d'évolution de la société. L'intérêt d'une offre de ressources numériques tient précisément à la possibilité de sortir des murs de la bibliothèque.

Le numérique n'a pas vocation à remplacer le « physique » ; le numérique, même s'il peut modifier en certains points la politique d'acquisition (et la ventilation du budget), vient s'ajouter aux collections classiques sans forcément réussir à en être totalement complémentaire.

Les offres numériques contribueront à enrichir et même à renforcer l'offre physique mais étofferont aussi l'offre d'animations.

- Complémentarité en matière de publics

L'offre immatérielle est souvent pensée en considérant que ses publics auraient forcément des habitudes et des usages différents (la disponibilité, le nomadisme, la quantité) et qu'ils seraient probablement jeunes et à l'aise avec les nouvelles technologies. Or, les enquêtes que j'ai menées dans les autres bibliothèques ont clairement établi que ce sont pour la plupart les mêmes abonnés qui empruntent le plus de documents physiques à la bibliothèque et qui utilisent les offres numériques. Faute d'équipement adapté, d'accompagnement suffisant, le public qui emprunte peu de ressources type DVD ou CD accède finalement peu aux ressources numériques de la bibliothèque.

...vers des modèles économiques soutenables

Étant données la qualité, la quantité et la diversité des catalogues d'offres commerciales, de celles facilement « piratables » ou de celles en libre diffusion, tout laisse à penser que le grand public est perdu pour les bibliothèques. Il resterait à la lecture publique un marché centré sur la production indépendante ou locale au travers d'initiatives telle l'e-musixBox (ou Tënk). C'est-à-dire que la bibliothèque jouerait idéalement un rôle plus marqué de promotion et, dans une certaine mesure, plus proche d'une posture d'édition, c'est-à-dire de mise en relation des artistes et d'un potentiel public, de découverte et de valorisation.

Autrement dit, la bibliothèque peut s'investir plus nettement dans la vie du tissu culturel territorial, à la fois au niveau des usagers, mais aussi des artistes, des associations et des autres institutions culturelles. Devenir acteur de la culture d'une part, devenir acteur de la vie sociale d'autre part. Dans cet esprit, s'inscrire dans le territoire par l'offre de contenus, mais surtout par l'action culturelle et sociale et concevoir la bibliothèque en tant que réseau social, facteur de liens et de rencontres sont des voies prometteuses en phase avec sa vocation.

...vers des solutions de partenariat et de mutualisation

De nombreuses initiatives démontrent la diversité des prestations et l'implication toujours plus grande des bibliothèques sur leur territoire pour densifier le maillage culturel.

Mon enquête illustre bien que chaque établissement en vient à proposer une offre numérique peu ou prou identique et clonée d'un service commercial et qu'en plus de se regrouper pour négocier les droits et les coûts grâce au réseau CAREL, le travail collaboratif et les groupements de commandes ou de marchés entraînent des possibilités de subventions supplémentaires.

...vers des scenari qui iront crescendo

Mais plus que de très conséquentes enveloppes pour l'acquisition de ressources, de contenus, c'est bien plus de personnels dont les bibliothèques ont besoin. Ces services numériques nécessitent une organisation et une valorisation adaptée sans compter une communication toute spécifique pour relayer ses actions culturelles. Il en va de la qualité des services rendus à la population et de l'image de la ville.

3.4. Des services traditionnels renforcés et des services innovants

"Today libraries are less about what we have than about what we can do with and for our patrons"

Sari Feldman, President of the American Library Association 2014-2015

« Pour les bibliothèques d'aujourd'hui, l'important est moins ce que nous avons (les collections) que ce que nous pouvons faire avec et pour nos publics (les services) »

3.4.1. Connaître les publics

Pour ainsi mieux adapter les projets, discerner leurs limites et distinguer leurs priorités, il faut définir des publics cibles et des services associés. Mieux connaître les publics, réaliser des enquêtes, consulter les études (réseaux, Images en bibliothèques, ACIM...), les comptes-rendus d'activité annuels, pratiquer le Design Thinking en bibliothèque, c'est-à-dire voir et reformuler un besoin du public et en tirer une réorganisation d'un espace, d'un projet ou d'un service permet d'apporter des réponses pertinentes.

3.4.2. Élargir les services

Les ressources numériques permettent une accessibilité constante et, en soi, cela constitue un élargissement très vaste des services de la bibliothèque tant au niveau de l'espace que du temps. Trouver des ressources et des contenus n'est plus inféodé aux lieux et aux horaires des bibliothèques.

Mais, nous l'avons déjà décrit, pour qu'un projet même dématérialisé trouve son public et rencontre du succès, il doit être associé à d'autres services, d'autres pratiques, d'autres lieux, d'autres temporalités. Disposer, par exemple, de locaux de répétitions et d'enregistrements, des scènes ouvertes (Toulouse, Antibes, Paris 12), fabriquer des instruments de musique (Bayonne), jouer à des jeux vidéos musicaux (Guitar hero, Rock band...), faire réparer ses instruments ("demandez biblio-luthier" à Montpellier), prêter un kit radio et MAO (MD68) donnent un véritable coup de fouet aux pratiques amateurs de création artistique et ceci grâce aux bibliothèques.

Encore plus que pour les ressources traditionnelles et comme le rappelait Bertrand Calenge⁵, une collection sans services associés est morte. S'appuyer sur les trois dimensions de la médiation numérique (besoins informationnels, outils et usages) permet de rendre les bibliothécaires pleinement acteurs du développement des ressources électroniques. Ce n'est certes pas une condition suffisante pour le succès de cette nouvelle collection, mais c'est en revanche une condition nécessaire.

3.4.3. Prescrire grâce aux statistiques

Le conseil des bibliothécaires, qu'il s'effectue en ligne ou en vis-à-vis, peut être additionné d'un moteur statistique. Ceci permet d'utiliser les statistiques d'emprunts et les enquêtes pour proposer d'autres documents comme le font certains sites marchands qui affichent "Ceux qui ont

⁵ Calenge, Bertrand. « Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2009, n° 3, p. 102



acheté ce livre ont également acheté ceci". Bien sûr, des réserves de pertinence sont à émettre notamment si l'échantillon est faible.

Une prescription croisée avec les commentaires des usagers associée à un moteur statistique permettrait de tisser des liens et de croiser des centres d'intérêt. Ce procédé, la prescription, sans vouloir lui ôter tout ce qu'elle garde d'incertain ni tout ce qu'elle occasionne en matière de découverte et de sérendipité, ne pourrait en être que plus pertinente.

3.4.4. Communiquer

La communication est un élément essentiel de la valorisation : savoir faire et faire savoir sont deux éléments solidaires.

Attirer et retenir l'attention de l'utilisateur qui, par ailleurs, est soumis à de nombreuses sollicitations extérieures à la bibliothèque est capital dans la mesure où la médiathèque est de moins en moins un passage obligé pour accéder au contenu. Pour atteindre ce but de captation d'attention, la bibliothèque devra proposer des services innovants ou originaux et surtout faire connaître leur existence. Dans ces deux cas, une connaissance fine de ses publics et une communication adaptée se révèlent fondamentales. Communiquer, favoriser l'échange, augmenter le signalement des ressources sur place et en ligne, créer des biblioremix sont des idées à explorer et à exploiter pour donner aux projets toutes les chances de succès.

Il est, en outre, nécessaire de compléter la médiation sur les services par une médiation sur les contenus. Le travail en réseau et la mutualisation de certaines compétences pourra permettre de mettre en œuvre des campagnes régulières et variées de communication grâce à des outils de médiation élaborés par le personnel des bibliothèques et les établissements partenaires, qu'ils soient sur les réseaux sociaux, la gazette municipale, des flyers, le portail ou sous la forme d'une borne de musique libre et de scénographies diverses, permettent une ludification propice à la facilitation et à l'appropriation des outils informatiques et des ressources électroniques par les publics même les plus novices.

3.4.5. Mutualiser

La mutualisation ne se réduit pas seulement à des ressources supplémentaires ou à des économies budgétaires, elle engage un véritable processus de valorisation mutuelle qui répond à la nouvelle donne de la communication générée par internet et à l'amplification des réseaux. La mutualisation constitue un édifice incontournable et ce, d'autant plus que les ressources numériques réclament des compétences qui, si elles ne sont pas absentes des bibliothèques, n'y sont certainement pas en quantité suffisante.

Que ce soit en matière de montage financier, de négociation, des marchés, d'intégration et de signalement des ressources, de médiation, de valorisation de l'action culturelle, la mutualisation des compétences comme celles des ressources est l'évolution du métier la plus indispensable. Ceci permettra, entre autres, d'adapter l'offre d'action culturelle, de co-construire des animations sur des projets spécifiques avec les bibliothèques et d'autres partenaires, de développer des animations dans les domaines de la musique, du cinéma, du patrimoine... en transversalité avec les autres services culturels de la ville et d'ainsi développer le rayonnement des actions culturelles autour de la lecture publique.

3.4.6. Former

Des ateliers pour se former aux ressources numériques, aux supports, au compte lecteur, à la recherche documentaire, aux catalogues sont, nous l'avons traité dans un chapitre précédent, une des bases d'un projet numérique. La réussite de l'intégration des ressources numériques dans l'offre de la médiathèque passera par une grande familiarisation avec les outils et les contenus et, quoiqu'il en soit, accompagner les publics dans leurs démarches pour s'approprier

de nouvelles compétences numériques fait partie des missions de la lecture publique.

3.5. Un lieu « Bibliothèque » qui doit rester attirant

Les ressources numériques sont, pour la plupart, parfaitement intégrables aux bibliothèques qu'elles contribuent en fait même à augmenter. Elles permettent, on l'a vu, de prolonger le service, d'emporter la bibliothèque chez soi, d'extraire l'établissement de ses murs.

Si la dématérialisation des contenus continue de se développer, les architectures seront modifiées et l'exposition des collections nécessitera moins d'espace. Cependant la nécessité d'un lieu, lui demeurera. Un lieu où les rayonnages occuperont moins de place mais où des espaces destinés au travail ou aux loisirs seront redessinés. En parallèle, un nombre moindre de documents dans les rayonnages permet la mise en avant par les bibliothécaires des ouvrages les plus récents ou ceux qui suscitent un intérêt et une demande constante de la part des publics.

C'est notamment par l'accueil sur place par des êtres de chair et d'os que la médiathèque se distingue d'un simple réservoir de documents. Par exemple, le rôle d'une bibliothèque de quartier tient à sa proximité, au fait d'être un espace déterminé de culture et de sociabilité, à son importance dans le tissu urbain, aux rencontres qu'elles suscitent. L'accessibilité permanente et à distance aux contenus ne rend pas la bibliothèque comme bâtiment, comme équipe de professionnels, superflue. Bien au contraire, l'ensemble des services d'accueil, de conseil, de formation, de clubs de lecture, d'animations, de conférences, de concerts, de projections et d'autres encore, en un mot, l'ensemble du dispositif d'action culturelle n'est possible qu'à la condition d'avoir préalablement installés des murs, des tables, des chaises, des ordinateurs, des documents et du personnel. La bibliothèque, même avec l'avènement du numérique devra toujours être un lieu, un réseau de lieux où se structurerait la lecture publique et où se renforceraient les liens sociaux.

Comme le rappelle l'ABF dans son communiqué du 23 mars 2017⁶, *«la bibliothèque est un équipement de proximité qui joue un rôle essentiel dans l'appropriation de la culture, de la connaissance et de l'information, dans la formation tout au long de la vie, dans le débat citoyen et constitue des espaces publics irremplaçables pour faire société dans la vie d'aujourd'hui. Le maillage du territoire [doit] demeurer[r] satisfaisant et n'écarte[r] aucune population, notamment celle qui est la moins mobile (enfants, public familial, personnes âgées, publics éloignés de la lecture, publics en difficulté sociale).»*

La mise en avant des services, des actions du réseau, c'est-à-dire des trois bibliothèques municipales, conserve un rôle structurant. Avoir un catalogue commun, des collections mutualisées, une carte unique, des actions culturelles concertées, un système de navettes, voire de transferts d'équipements et de personnels assure un meilleur service avec un budget maîtrisé et produit chez les publics un indéniable attachement, un sentiment d'appartenance à une communauté d'usage.

Cette apparente opposition entre ressources et lieu incite à repenser l'organisation de la bibliothèque et à réfléchir à ce qu'une équipe et un lieu pourraient faire alors qu'internet ne le peut pas. Le lien social ressort comme étant l'élément principal tout comme l'accent porté sur un lieu propice à la découverte.

Pour réussir, la médiathèque de Châteauroux dispose de nombreux atouts parmi lesquels des locaux spacieux, lumineux, confortables, accessibles, ouverts 6 jours sur 7, des ressources documentaires de qualité et un personnel investi.

6 <https://www.abf.asso.fr/1/22/660/ABF/-communique-labf-rappelle-quune-bibliotheque-est-un-equipement-de-proximite>



3.5.1. Un personnel motivé et acteur

L'intégration des ressources numériques et la réussite d'un projet dans ce secteur passent obligatoirement par un double circuit de valorisation et de médiation, à la fois sur place et par le web (portail, réseaux sociaux). Le temps nécessaire aux opérations de valorisation et de communication s'en trouve donc largement accru. Les ressources numériques, on le voit là encore, déplacent le rôle du bibliothécaire plus nettement vers celui de médiateur et de communicant et impliquent quelques changements de pratiques professionnelles. Changement quant aux compétences spécifiques mais pas si différentes du travail classique de bibliothécaire et changement quant aux activités aussi, puisque les ressources numériques impliquent une médiation toute particulière dont les modalités sont encore à appréhender pour la plupart.

L'appropriation durable du numérique par le personnel dépendra in fine de la façon dont il aura été confronté et impliqué dans le projet d'établissement. Aujourd'hui, le travail d'un bibliothécaire souffre d'un certain défaut de visibilité et de lisibilité voire de reconnaissance. La forme nouvelle de médiation associée aux ressources numériques rend plus légitime et plus crédible l'expertise et l'essence même des professionnels et, en ce sens, les ressources numériques pourraient même être une chance pour les bibliothèques.

Personnel où l'on retrouverait à la fois :

- Un poste dédié aux ressources numériques,

Si la taille de l'établissement et l'ampleur du projet ne nécessitent pas forcément le recrutement d'un agent intégralement dédié aux ressources numériques, la mise en place d'un projet autour de ce type de ressources implique tout de même de réunir certaines compétences à la fois techniques (évaluation des ressources, maîtrise des logiciels, des matériels, des interfaces, des métadonnées, de l'écriture pour le web...), stratégiques (projets en adéquation avec les publics...), juridiques (connaissance des cadres légaux), de gestion mais aussi de médiation (sur place et en ligne).

S'il paraît donc souhaitable que ces compétences soient réunies sur un même poste, il paraît également crucial que ce poste type "Chargé des Ressources Numériques" reprenne tous les prérequis d'un agent de catégorie B en participant tant aux services aux publics qu'aux politiques documentaires et circuits du document et intègre aussi des compétences et des missions plus spécifiques, évoquées plus haut, concernant les ressources numériques.

Cette transversalité est nécessaire pour la bonne intégration et la diffusion des ressources numériques dans tous les secteurs et les projets de la bibliothèque et une spécialisation du poste est essentielle pour s'assurer une bonne maîtrise et un pilotage du projet. Ce poste nécessite donc une bonne connaissance du fonctionnement et des missions des bibliothèques, une ouverture à l'innovation tant en matière de services que d'organisation, car de nouvelles façons de travailler, en réseau, en mutualisation, sont indispensables dans ce secteur.

- l'ensemble du personnel qualifié sur les outils et les ressources numériques...

Outre le poste plus spécifiquement rattaché aux ressources numériques, c'est bien tout le personnel qui est appelé à s'impliquer dans ces projets. En effet, la médiathèque de Châteauroux privilégie la polyvalence et a accentué ces derniers temps les échanges entre les différents secteurs, c'est à dire que tout en gardant une spécialisation et un rattachement administratif à un pôle en particulier (Jeunesse, Cinéma, Musique, Adultes), les agents assurent quotidiennement l'accueil et l'accompagnement des publics dans d'autres espaces.

Cela implique donc déjà que chacun soit parfaitement qualifié, polyvalent et que tous communiquent intensément mais surtout, concernant les ressources numériques, cela implique que le personnel tout entier devra être non seulement bien conscient des problématiques de la lecture publique, être également très au fait des enjeux du numérique, de la maîtrise de ses outils et de la connaissance de tout l'éventail de ses ressources mais aussi travailler

collectivement à une véritable intégration de ces ressources dans une politique documentaire globale et hybride. Pour ce faire, il devra être régulièrement formé et informé pour, entre autres, se dégager de certaines crispations concernant la technique (souvent perçue et rejetée au prisme de ses difficultés d'accès et de ses failles) et adopter d'autres points de vue.

- ...et formé régulièrement

Pour tenir compte des possibles difficultés de mise en place et d'un taux d'utilisation modeste au départ, ainsi que du besoin de temps pour installer des pratiques, il est proposé que le personnel soit formé et "entouré". S'appuyer dans un premier temps sur les personnes volontaires en plus des personnes des sections Musique et Cinéma apparaît comme essentiel, tout autant que d'adapter l'offre de formation au personnel. En effet, même si l'objectif global serait de permettre l'accès du plus grand nombre de salariés à la formation, il ne faut pas trop "forcer la main" et plutôt concentrer les efforts sur les personnels à l'aise avec l'outil informatique et/ou disposé à apprendre sur le sujet.

Les crispations peuvent être grandes sur les outils et sur les ressources numériques alors il conviendra d'abord de ne pas brusquer les personnels plus réticents ou moins à l'aise et de les inclure dans des projets et des formations correspondant à leur niveau. Pour les plus impliqués, en revanche, associer les équipes des bibliothèques à la programmation et développer la co-construction de stages, conférences... sur mesure pour plus de cohérence et de fluidité semble être la voie à emprunter comme celle du développement et des partages d'expériences, rencontres thématiques et visites de bibliothèques.

Continuer la « perméabilité » qui existe entre les services et les espaces (cyber, Berry, Jeunesse, Musique et Cinéma...), une rotation dans les "permanences" d'accueil, de prêts, de renseignement permet à chacun d'entretenir une certaine polyvalence, de mieux connaître le travail et les projets les uns des autres et suscite une meilleure communication entre les personnels.

Ce personnel « idéal », qui reprendrait toutes les qualités essentielles d'un agent de bibliothèque, à savoir :

- la pratique de la veille professionnelle sur les autres projets, les autres services, d'autres expériences ou expérimentations menées ailleurs sur le territoire.
- la pédagogie
- le conseil et l'accompagnement
- la création de lien social et de lien entre les services courants et les services innovants, serait impliqué à tous les niveaux du projet car, comme pour le public, un nouveau service ne peut être motivé et se développer sans l'adhésion de tous et des démarches participatives!

Pour l'heure, le réseau des bibliothèques castelroussines s'engage dans la voie de la coopération renforcée avec le Conservatoire, avec le Cinéma « l'Apollo » et avec la Bibliothèque Départementale de prêt (Biblio36)

À l'image de la Dordogne où la Médiathèque Pierre Fanlac de Périgueux et la BDP24 se sont unis pour l'achat groupé et la valorisation de ressources numériques, la collaboration et le partenariat pour ces mêmes fins entre l'Équinoxe et la Biblio36 semblent être à l'ordre du jour. Cette voie que j'ai envisagée et initié lors de mon stage sera approfondie et reprise par les responsables de la Médiathèque (Directeur par Intérim, Responsables des sections Adultes, Musique et Cinéma). Ces deux structures ont chacune de très forts potentiels et n'auraient que des bénéfices à tirer d'une mise en commun de leurs ressources et des moyens techniques et humains de les valoriser.

Conclusion

Les ressources numériques se caractérisent par la diversité de leurs formes et proposent de s'adapter aux nouvelles pratiques de consommation culturelles. Internet nous a affranchi des barrières sociales et spatio-temporelles d'accès à la culture, à l'information et à la formation et l'on retrouve une grande partie de la diversité de ses contenus dans les ressources numériques proposées par les bibliothèques. Seulement, cette multiplicité des ressources cache une très grande instabilité dans les conditions économiques et juridiques de leur obtention et de leur mise à disposition. Par ailleurs, leur usage suppose un équipement technique et coûteux, complexe et évolutif. Il nécessite aussi des connaissances et une habileté inégalement partagées par les publics ainsi qu'une expertise sur leurs contenus qui est inégalement maîtrisée par les bibliothécaires. Il faut donc bien réfléchir à l'intégration de ces ressources numériques, à leur valorisation et à leur médiation dans une politique documentaire qui se veut désormais hybride.

Là où l'attention était portée sur les collections elle le sera plus sur les services.

De l'idée novatrice à la réalisation du projet, les étapes sont nombreuses et réclament, le plus souvent le soutien des tutelles, la participation des publics et l'implication des personnels.

Il y a les problématiques locales, l'inégalité sur le territoire dûe à l'absence notable de fonds DVD et CD dans les bibliothèques de quartiers, au manque de personnel, de temps et de médiation consacrés aux collections et services numériques déjà en place, un budget contraint et un très haut débit qui tarde à s'implanter...

Il y a les problématiques plus larges : une baisse généralisée des emprunts de CD et de DVD, un cadre juridique complexe, un changement dans les pratiques d'écoute et de visionnages des contenus culturels, dans les logiques de consommation et d'achats en ligne et puis des bibliothèques qui cherchent à fidéliser leurs publics voire à en conquérir de nouveaux.

Rares sont les offres de prestataires commerciaux qui pourraient être retenues tant leurs tarifs sont prohibitifs et leurs formules très évolutives. Cette plasticité empêche toute comparaison et, en ne garantissant qu'à minima l'accès aux œuvres souscrites, maintient les bibliothèques dans une situation où elles sont incapables de maîtriser pleinement leur politique documentaire. Ces offres ne permettent que trop peu de répondre aux objectifs fixés par les responsables des pôles Musique et Cinéma et aux missions de la lecture publique.

C'est pourquoi le projet aura tout intérêt à se tourner vers des ressources musicales et cinématographiques numériques qui seraient issues des circuits indépendants ou locaux, de démarches équitables ou laissées en libre diffusion.

Valoriser auprès de tous les différents publics ces initiatives légales, éthiques et même gratuites pour certaines permettra au réseau des bibliothèques de Châteauroux de jouer son rôle de repère, de conseil et d'accompagnement au sein de la profusion des produits culturels. Il semble dans tous les cas important que les bibliothécaires soient le relais de ces initiatives auprès du public en quête d'information et de culture.

Pour ce faire, les professionnels auront besoin qu'on reconnaisse pleinement leurs compétences en la matière et qu'on leur accorde des moyens humains supplémentaires car c'est bien d'accompagnement, de recommandations et de lien social dont les publics d'une bibliothèque ont le plus besoin.

Oser emprunter des voies nouvelles en matière de financement et d'organisation, expérimenter la mutualisation des ressources électroniques et des compétences à l'échelle, par exemple d'un département en travaillant en collaboration avec Biblio36 permettra de prolonger l'élan impulsé par une rencontre très positive et prometteuse avec sa directrice. Il serait souhaitable que les responsables de ces établissements (Bibliothèque départementale de l'Indre et Bibliothèques de Châteauroux) se saisissent de cette opportunité de renforcer le travail en réseau.

Références bibliographiques

Ouvrages généraux

- Amar, Muriel, et Véronique Mesguich, éd. *Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux*. Collection Bibliothèques. Paris: Éditions du Cercle de la librairie, 2012.
- Barron, Géraldine. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne: ENSSIB, 2014.
- Bats, Raphaëlle. *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques*. Villeurbanne: Presses de l'Enssib, 2015.
- Calenge, Bertrand. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Collection Bibliothèques. Paris: Éditions du Cercle de la librairie, 2008.
- Carbone, Pierre. *Les collections électroniques, une nouvelle politique documentaire*. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie, 2009.
- Desrichard, Yves, éd. *Cinéma en bibliothèque*. Collection Bibliothèques. Paris: Éd. du Cercle de la librairie, 2004.
- Di Pietro, Christelle. *Produire des contenus documentaires en ligne: quelles stratégies pour les bibliothèques ?* Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2014.
- Donnat, Olivier. *Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique: enquête 2008*. Paris: Paris: Découverte ; Ministère de la culture et de la communication, 2009.
- Elisabeth Giuliani. *Musique en bibliothèque*. Paris: Electre/Cercle de la librairie, 2012.
- Galaup, Xavier. *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne: Presses de l'ENSSIB, 2012.
- Gusthiot, Julien. « Ressources numériques dans les médiathèques territoriales: état des lieux et lignes de fuites (Les) ». Mémoire d'étude DCB. Enssib, décembre 2010.
- Jacquinet Marie-Christine. *Créer des services innovants: stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne: enssib, 2011.
- « leroledubibliothecairealagedelaces.doc - leroledubibliothecairealagedelaces.pdf ». Consulté le 7 avril 2017. <http://www.lahary.fr/pro/2007/leroledubibliothecairealagedelaces.pdf>.
- « Regard_BV_Chateauroux_Forum_010914.pub - Regard_BV_Chateauroux_Forum_010914.pdf ». Consulté le 7 avril 2017. http://www.regioncentre-valdeloire.fr/files/live/sites/regioncentre/files/contributed/docs/avenir-region/forums-participatifs/Regard_BV_Chateauroux_Forum_010914.pdf.
- Rivier, Alexis. *Aide-mémoire d'informatique documentaire*. Collection Bibliothèques. Paris: Éd. du Cercle de la Librairie, 2007.
- Vidal, Jean-Marc. *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque: communiquer avec les publics*. Villeurbanne: Presses de l'enssib, 2012.

Annexes

Annexe 1. Critères de sélection des offres.....	38
Annexe 2. Liste des Médiathèques ayant accordé un entretien d'enquête :.....	40



Annexe 1. Critères de sélection des offres de ressources numériques ; exemple : la VOD

Description de l'offre

Contact

Code test

Aspect documentaire

Le catalogue

Nombre de titres

Nombre de titres étrangers

Nombre d'éditeurs indépendants

Classiques

Nouveautés (films de moins de 3 ans)

Documentaires

Adulte / jeunesse

Choix des titres (composition de son propre catalogue)

Bouquet

Titre à titre

Prix du titre

Accroissement annuel

Périodicité des nouveautés

Communication des prochaines nouveautés

VO/ VF

Possibilité de diffusion publique

Aspect économique

La tarification

Achat des fichiers/ de jetons

Prix Abonnement annuel/mensuel

Le prix dépend du nombre de fichiers accessibles

Le prix dépend du nombre de fichiers consultés/visionnages (paiement à l'acte)

Le prix dépend du nombre d'heures de visionnage

Le prix dépend du nombre de lieux dans lesquels le service est proposé

Le prix dépend du nombre de personnes pouvant accéder au service

Le prix dépend de la qualité des fichiers

Le prix dépend de la collaboration de la bibliothèque au service

Le prix dépend de la durée d'engagement

Modularité, caractère évolutif de l'abonnement

Ajout de titres en cours d'abonnement

Ajout d'abonnés en cours d'abonnement

Ajout d'heures de visionnage en cours d'abonnement

Report possible d'abonnés

Report possible de temps/de visionnages

Frais divers

Frais de plateforme

Frais d'installation technique

Frais de raccordement

Frais de Fourniture des notices UNIMARC

Frais de fourniture du supports de comm

Frais de maintenance

Frais de bande passante supplémentaire

Frais de formation

Tarif d'intégration à un portail (recherche fédérée)

Remarques

L'interface utilisateur

Recherche avancée : genre, durée...

Superposition possible de filtres:sous genre, âge...

Recherche par index : titre, auteur...

Recherche en texte intégral

Annotations personnelles, avis

Dimension communautaire et 2.0

Présentation fluide des pages (nb films/page...)

Mise en place du service

Séances de formation du personnel :

Durée et périodicité

Nbe de personnes formées

Prix

Supports de communication fournis

Assistance (hotline ? Jours de dispo, etc.)

Documentation technique : en ligne?

Documentation technique : langue

Durée de l'installation du service

Quelle assistance pr création de la plateforme?

Quels moyens humains pr administrer ce service?

Quel temps pour administrer ce service

Temps de formation du personnel

temps de formation des usagers

Temps de communication, de médiation

Temps d'éditorialisation

Bibliothèques dans lesquelles le service est proposé

Liste



Aspect technique : l'interface administrateur

Visionnages suppl. pr administrateurs

Type d'interface

Langue de l'interface

Interface : Portail de la médiathèque

Interface : site prestataire

Interface : Site dédié

Compatibilité C3rB

Editorialisation

Intégration des notices au catalogue

Fourniture de résumés, d'extraits

Modification possible des résumés

Possibilité de proposer des sélections

Liens vers Autorités « Auteur », « Interprète »

Liens vers œuvres/artistes similaires

Croisement avec catalogue fonds physique

Liens avec structures partenaires

Partenariats

Possibilité d'ajout de comptes administrateurs

Possibilité de partage/mutualisation données

Gestion des droits utilisateurs

Personnalisation du site

Mise en valeur de programmes

Ajout / suppression d'utilisateurs

Gestion de droits différenciée : âge, nb docs...

Espace jeunesse sécurisé

Choix de la durée de prêt pr utilisateur

Choix du nombre de prêts par utilisateur

Blocage du prêt possible

Validation d'inscription usager par fournisseur

Délai de validation d'inscription

Statistiques

Accès aux statistiques (direct ou service client)

Périodicité des statistiques (temps réel ?)

Type de statistiques :

nombre de documents vus

requêtes aboutissant ou non

top des documents les plus vus

nombre de docs par emprunteur

Profil des utilisateurs : âge, CSP

Croisement avec données SIGB

Visualisation des compteurs de l'abonnement

Possibilité de visualiser les requêtes utilisateurs

L'interface utilisateur

Recherche avancée : genre, durée...

Superposition possible de filtres:sous genre, âge...

Recherche par index : titre, auteur...

Recherche en texte intégral

Annotations personnelles, avis

Dimension communautaire et 2.0

Présentation fluide des pages (nb films/page...)

Mise en place du service

Séances de formation du personnel :

Durée et périodicité

Nbe de personnes formées

Prix

Supports de communication fournis

Assistance (hotline ? Jours de dispo, etc.)

Documentation technique :en ligne?

Documentation technique : langue

Durée de l'installation du service

Quelle assistance pr création de la plateforme?

Quels moyens humains pr administrer ce service?

Quel temps pour administrer ce service

Temps de formation du personnel

temps de formation des usagers

Temps de communication, de médiation

Temps d'editorialisation

Bibliothèques dans lesquelles le service est proposé

Liste



Annexe 2. Liste des Médiathèques ayant accordé un entretien d'enquête :

Réseau des Bibliothèques de l'agglomération d'Annecy

Médiathèque du Grand Narbonne

Médiathèque de Bayonne

Les bibliothèques de Chalons-en-Champagne

Les médiathèques de la Baie (St Brieuc)

Réseau des Médiathèques de Vannes

Médiathèque du Grand Cahors

Médiathèque de Brive

Médiathèque de Fréjus

BDP des Landes

BDP de l'Indre

BDP du Morbihan



Proposer des ressources numériques Musique et Cinéma

Les ressources numériques, issues des bouleversements impliqués par Internet, semblent avoir toutes les qualités pour répondre à la fois aux missions de la lecture publique et aussi aux nouveaux besoins des publics des bibliothèques. Elles sont nombreuses, variées et accessibles en permanence, c'est à dire hors des murs et des horaires des établissements. Par leur diversité et leur modernité, elles pourraient s'adapter à tous les goûts et usages des publics et s'avérer complémentaires des ressources traditionnelles. Seulement, la Médiathèque Équinoxe ne dispose pas de ligne budgétaire consacrée et ne peut envisager de recrutement. De surcroît, l'étude en détail des offres commerciales de ressources numériques concernant la Musique et le Cinéma et les expériences collectées dans d'autres médiathèques mettent à jour des failles et démontrent qu'il faudra s'orienter en même temps vers des ressources alternatives et vers des démarches professionnelles qui miseraient sur la collaboration et la mutualisation.

Mots-clés : Ressources numériques, bibliothèque

Propose Music and Cinema digital resources

The digital resources, stemming from upheavals implied by Internet, seem to have all the qualities to answer at the same time the missions of the public reading and also the new needs for the public of libraries. They are numerous, varied and accessible permanently, that is outside walls and schedules of establishments. By their diversity and their modernity, they could adapt themselves to all the tastes and the practices of the public and turn out complementary of the traditional resources. But, the Equinox media library does not have devoted usual budget heading and cannot envisage of recruitment. In addition, the study in detail of the digital commercial offers of resources concerning the Music and the Cinema and the experiments collected in other media libraries update faults and demonstrate that it will be necessary to turn at the same time worms of the alternative resources and worms of the professional approaches which would bet on collaboration and the mutualisation.

Keywords : digital resources, media library

