

# Les sites web des bibliothèques municipales françaises

## Vers de nouveaux territoires ?

**E**n 2001, le Conseil supérieur des bibliothèques affirmait que « [...] *les bibliothèques ont une place primordiale à occuper sur un Internet encore pauvre en véritables contenus*<sup>1</sup> ». Cinq ans après, qu'en est-il ? Comment les bibliothèques municipales, établissements physiques inscrits dans un territoire local<sup>2</sup>, utilisent-elles leur site web ? Quels services proposent-elles ? Ces services se destinent-ils plutôt aux usagers locaux inscrits et fréquentant la bibliothèque ou s'affranchissent-ils de la notion de territoire pour s'ouvrir à d'autres publics ? Nous nous proposons de réfléchir à un point essentiel pour répondre à ces questions : les sites web remettent-ils en cause la notion de territoire local des bibliothèques municipales et par conséquent leur positionnement par rapport à leur public traditionnel ?

**Emmanuelle Chevy**

emmanuelle.chevy@univ-reims.fr

### Les sites web affranchissent-ils les bibliothèques municipales du rapport au territoire local ?

Services publics culturels rattachés aux collectivités locales, les bibliothèques municipales sont inscrites dans un territoire défini. Ce sont des espaces physiques qui offrent des ressources et des services à une population qui peut se déplacer pour consulter sur place ou emprunter à domicile des collections. Les usagers

ont à leur disposition des moyens nécessaires aux recherches documentaires et peuvent solliciter un personnel chargé de les conseiller, de les aider et de les former à l'utilisation des bibliothèques. Le web offre de nouvelles possibilités : il permet la consultation de fonds à distance ainsi que des traitements automatisés. Sur le réseau, la notion de territoire disparaît et permet à l'internaute de s'affranchir des distances. Aussi, nous pouvons émettre l'hypothèse que les sites web permettent aux bibliothèques municipales de dépasser leur territoire local traditionnel en touchant un public national, voire international.

Le rayonnement géographique des sites web est difficile à évaluer. En effet, nous avons peu de données en ligne sur leur taux de fréquentation et sur l'origine géographique de leurs

1. Rapport d'activité du secrétaire général 2000-2001 : <http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-interventions/csb-interventions.html>

2. Voir Emmanuelle Chevy, « Les projets de numérisation dans les bibliothèques municipales inscrits au catalogue des fonds culturels numérisés », *Semaine du document numérique*, La Rochelle, 4, 5 et 6 juin 2004. <http://helios.univ-reims.fr/Labos/CRTMLE/chevy.htm>

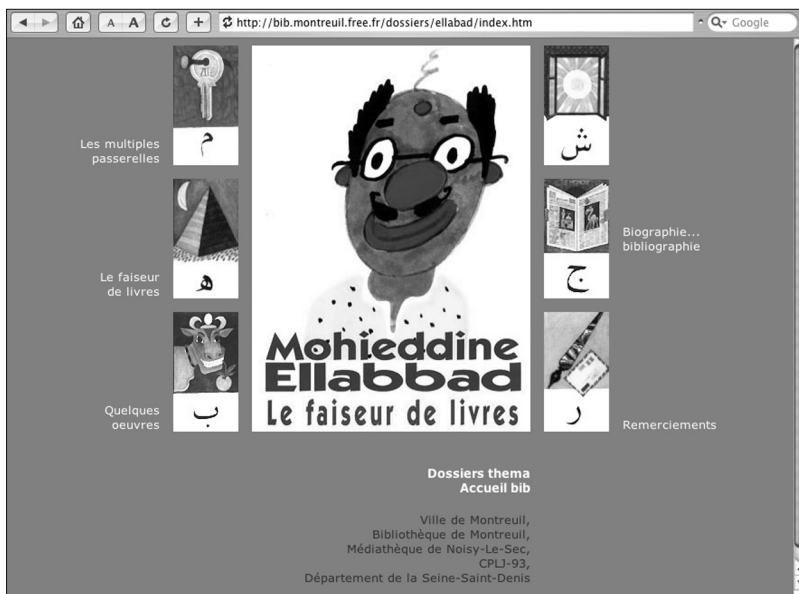
Titulaire d'un master en informatique et d'un master en lettres, **Emmanuelle Chevy** est enseignante et doctorante à l'université de Reims Champagne-Ardenne. Auparavant, elle avait été chef de projet au service informatique de la mairie de Neuilly-sur-Seine et avait enseigné dans le secondaire. Elle a réuni les actes de la journée d'étude du 18 novembre 2004 à Troyes, Les droits de reproduction dans les bibliothèques, les archives et les musées (Centre de recherche sur la transmission des modèles littéraires et esthétiques, 2005).

visiteurs<sup>3</sup>. Toutefois, pour prétendre à une émancipation de leur territoire, il est nécessaire que les bibliothèques offrent des services qui affranchissent l'utilisateur de tout déplacement physique. Elles doivent donc offrir au moins un service à distance qui évite un déplacement à la bibliothèque. Une étude des services des quarante-sept sites web<sup>4</sup> des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France membres de l'Association des directeurs des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France<sup>5</sup> (ADBGV) permettra d'identifier ceux qui autorisent un dépassement du territoire local traditionnel.

**La majorité des bibliothèques municipales n'utilisent pas le web pour dépasser leur territoire local traditionnel**

Nous identifions trois grandes familles de services qui affranchissent le public d'un déplacement à

3. Seules la médiathèque de l'agglomération troyenne et la bibliothèque municipale de Chambéry précisent le taux de fréquentation de leur site dans leur rapport d'activités publié sur leur site web.  
 4. L'ADBGV répertorie sur son site 89 adresses de sites web sur les 140 bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France. Nous ne retiendrons cependant pour cette étude que 80 sites car huit de ces liens ne sont plus opérationnels au 15 janvier 2006 et deux autres aboutissent au même site.  
 5. Les villes ou agglomérations présentes dans la base des bibliothèques susceptibles d'être membres de l'ADBGV remplissent au moins un des trois critères suivants: population supérieure ou égale à 50 000 habitants (population avec doubles comptes RGP 1999), surface supérieure ou égale à 4 000 m<sup>2</sup> (statistiques DLL 2002) et emplois supérieurs ou égaux à 50 ETP (statistiques DLL 2002). Source consultée le 28 janvier 2006 sur le site web de l'ADBGV.



Un dossier thema réalisé à l'occasion de l'exposition « Mohieddine Ellabbad, Le faiseur de livres », sur le site de la bibliothèque municipale de Montreuil.

la bibliothèque: la mise à disposition d'œuvres numériques, l'offre éditoriale et le service de renseignements à distance, ou service de références<sup>6</sup>. Le catalogue de la bibliothèque en lui-même n'est pas un service qui s'adresse de façon significative à un public national sauf dans le cas du « Catalogue + » de la bibliothèque municipale de Lyon<sup>7</sup> qui permet d'interroger à la fois son catalogue, ses fonds numérisés et les réponses du service de renseignements en ligne.

29 % des 80 sites web des bibliothèques municipales proposent au moins un de ces services<sup>8</sup>. Plus des deux tiers des sites ne peuvent donc pas prétendre, selon les critères que nous avons retenus, au dépassement de leur territoire traditionnel. Force est de constater que la majorité des bibliothèques municipales se servent plutôt du web pour enrichir les services offerts à leur public physique de façon à simplifier leurs démarches.

Les bibliothèques municipales sont rattachées à des municipalités, qui les financent par les impôts locaux en

vue d'assurer un service public de proximité. Proposer des services qui s'adresseraient à un public national, voire international, ne rentre pas *a priori* dans les missions d'une bibliothèque municipale. Cependant, il n'y a pas de textes statutaires qui empêchent une redéfinition plus large de leur rôle. En absence de textes de loi, c'est à chaque municipalité de définir la mission de sa bibliothèque et de décider si elle doit s'adresser ou non à un public élargi sur son site web.

**Pourquoi les bibliothèques municipales ont-elles un site Internet si elles ne s'affranchissent pas de leur territoire ?**

À partir de l'étude des sites, deux objectifs semblent se dessiner: offrir des services aux usagers locaux et gagner de nouveaux inscrits.

**Les sites web offrent des informations et des services aux adhérents des bibliothèques**

63 sites sur 80 diffusent l'actualité culturelle de la bibliothèque. Un abonnement à la lettre d'information mensuelle par courrier électronique

6. Voir à ce sujet l'article de Claire N'Guyen dans ce même dossier.  
 7. <http://www.bm-lyon.fr>  
 8. L'étude porte sur le contenu des sites web en ligne le 15 janvier 2006.

est parfois proposé comme sur le site de la bibliothèque de Pessac<sup>9</sup>.

Les trois quarts des bibliothèques municipales qui ont un site proposent leur catalogue en ligne. Interroger la base de données permet aux usagers de préparer leur visite. Ils peuvent ainsi vérifier la disponibilité de l'ouvrage recherché et sa localisation dans le réseau.

Par exemple, depuis 2005, le catalogue des 65 bibliothèques et médiathèques de prêt de la capitale est accessible sur les pages web du site de la ville de Paris<sup>10</sup>. Un accès au compte personnel du lecteur sur le site informe l'abonné de l'état de ses prêts en cours, ses réservations et les amendes non payées. Il peut aussi mettre à jour ses coordonnées, changer le mot de passe et envoyer des suggestions d'achat au personnel de la bibliothèque. Parfois, l'utilisateur a la possibilité de recevoir des messages du personnel de la bibliothèque comme sur le site du réseau des bibliothèques de Cergy-Pontoise<sup>11</sup>.

Quelques bibliothèques (Poitiers, Orléans et Metz) facilitent le travail de leurs abonnés en leur offrant un espace « bloc-notes » sur leur serveur. Les adhérents peuvent ainsi stocker des fichiers Word ou Excel, des copies de pages web, des articles sélectionnés lors de leur déplacement à la bibliothèque, les enregistrer et les retrouver à chaque connexion sur le serveur, *via* Internet, qu'ils soient à la bibliothèque ou à leur domicile.

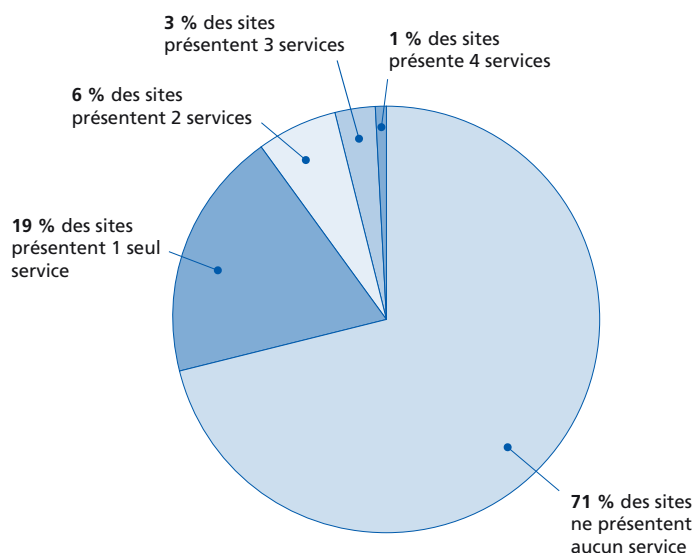
Les services cités ci-dessus ont pour finalité de préparer et d'optimiser les déplacements jusqu'à la bibliothèque pour emprunter des ouvrages ou assister aux animations culturelles. Ils ne prétendent pas substituer une bibliothèque virtuelle à l'établissement physique.

9. <http://mediatheque.mairie-pessac.fr/>

10. <http://dac-opac-pret.paris.fr/cyberpac/> ou [www.bibliotheques.paris.fr](http://www.bibliotheques.paris.fr)

11. <http://www.bibaglo.org/reseauBib/reseauBibs.html>

### Répartition des sites web des bibliothèques municipales par nombre de services proposés affranchissant l'utilisateur de tout déplacement



### Les bibliothèques cherchent à capter de nouveaux usagers locaux

Si les bibliothèques municipales cherchent à offrir des informations et des services en ligne aux inscrits, il semble qu'elles visent aussi à élargir le cercle de leurs usagers locaux en se faisant connaître et en facilitant la démarche d'inscription. Par l'intermédiaire de leur site web, les bibliothèques informent de leur existence, de leurs activités et de leurs services.

Tous les sites étudiés présentent l'établissement et ses annexes. C'est l'occasion pour l'internaute de visualiser sur une carte le réseau des bibliothèques implantées sur différents lieux. Une présentation des fonds et de leur classification documentaire est parfois proposée pour une meilleure appropriation de l'établissement. La dimension de service public de la bibliothèque et la gratuité de la consultation sur place sont souvent rappelées aux visiteurs du site. Les bibliothèques municipales facilitent la démarche d'inscription des nouveaux usagers en indiquant le prix d'abonnement et les conditions de prêt. Occasionnellement, le

formulaire d'inscription est en ligne comme sur les sites de Paris, Senlis et Bordeaux.

Le réseau des bibliothèques de Poitiers<sup>12</sup> va plus loin en permettant de se pré-inscrire en ligne *via* un formulaire.

Cependant, il ne suffit pas de proposer des informations et des services pour se faire connaître. Ainsi, la moitié des sites de bibliothèques municipales est rattachée au portail de la mairie. Ce choix paraît pertinent dans la perspective d'attirer de nouveaux venus. En effet, les gens qui ne fréquentent jamais la bibliothèque arriveront plus facilement à ses pages web si celles-ci sont intégrées dans le portail de la municipalité.

### Une minorité de bibliothèques municipales utilisent leur site web pour s'affranchir des distances

23 sites sur 80 représentent des modèles plus ouverts de sites web avec au moins un service qui affranchit l'utilisateur du déplacement à la

12. <http://www.bm-poitiers.fr>

bibliothèque. Parmi les 23 bibliothèques, 65 % offrent un seul service et trois bibliothèques (Troyes, Lyon, Grenoble) présentent un panel élaboré de 3 à 4 services. Ces sites n'abandonnent évidemment pas les services locaux; ils ajoutent simplement une dimension supplémentaire.

**L'offre d'œuvres numériques**

Les termes employés par les bibliothèques pour définir leurs services ne sont pas uniformisés d'un établissement à l'autre. Aussi, nous utiliserons notre propre typologie pour classer ces différents services. Dans le cadre de cette étude, nous regroupons derrière l'appellation « œuvres numériques » le prêt de livres numériques et les fonds numérisés.

L'offre de prêt de livres numériques, pratiquée par la médiathèque de l'agglomération troyenne, les bibliothèques municipales de Grenoble et d'Antony, peut être considérée comme un service qui affranchit l'internaute du déplacement bien qu'il soit nécessaire de s'y rendre au moins une fois pour s'inscrire. En effet, ces ouvrages peuvent s'emprunter à distance par téléchargement. Cette offre est avantageuse car elle permet aux internautes d'emprunter des livres récents qui sont soumis au droit d'auteur.

Comme nous le voyons dans le tableau ci-contre, 11 sites de grandes bibliothèques municipales sur 80, ainsi que les bibliothèques de Lisieux et de Baud, offrent des fonds numérisés en ligne. La quantité de l'offre numérisée varie d'un établissement à un autre.

Les réalisations portent presque toutes sur des œuvres patrimoniales. Au moins trois motifs poussent les établissements à faire ce choix. Tout d'abord, pour des raisons juridiques, les bibliothèques ne peuvent numériser que des fonds libres de droits<sup>13</sup>. Notons que ce choix limite considérablement l'offre par rapport

13. Au regard de la propriété littéraire et artistique, la numérisation est une reproduction et la mise en ligne de l'objet numérisé une communication.

Les fonds numérisés disponibles sur les sites web des bibliothèques municipales inscrites à l'ADBGV et les sites de la bibliothèque électronique de Lisieux et de la bibliothèque municipale de Baud		
Bibliothèques municipales	URL	Fonds numérisés en ligne (consultés le 15 février 2006)
Lyon	<a href="http://www.bm-lyon.fr">http://www.bm-lyon.fr</a>	16 000 images (enluminures, gravures et affiches), 200 livrets de colportage, 274 300 pages de manuscrits médiévaux et incunables
Troyes	<a href="http://www.mediatheque-agglotroyes.fr">http://www.mediatheque-agglotroyes.fr</a>	800 photographies, 4 500 cartes postales d'Extrême-Orient, 1 800 pages de livrets de la Bibliothèque bleue, bois gravés de la bibliothèque, 24 300 incunables français, 5 000 enluminures médiévales de la bibliothèque de l'abbaye de Clairvaux, 250 000 feuillets de manuscrits de l'abbaye de Clairvaux
Saint-Étienne	<a href="http://www.bm-st-etienne.fr">http://www.bm-st-etienne.fr</a>	600 images et 100 000 pages sur l'histoire de Saint-Étienne et du Forez
Valenciennes	<a href="http://www.valenciennes.fr">http://www.valenciennes.fr</a>	10 000 images incunables, postincunables et livres imprimés, 8 000 images de Valenciennes et du Hainaut, 60 000 manuscrits médiévaux, 20 000 enluminures médiévales
Orléans	<a href="http://www.bm-orleans.fr">http://www.bm-orleans.fr</a>	1 500 cartes postales sur Orléans, 3 000 images du fonds du lieutenant Lenoir, 200 images de gravures anciennes, 400 cartes et plans, 66 000 pages d'almanachs, 700 images de manuscrits médiévaux, 5 000 pages de manuscrits généalogiques.
Versailles	<a href="http://www.bibliotheques-versailles.fr/Statique/">http://www.bibliotheques-versailles.fr/Statique/</a>	Manuscrits musicaux du « Fonds Philidor » et les reliures précieuses antérieures à 1800
Rouen	<a href="http://bibliotheque.rouen.fr/">http://bibliotheque.rouen.fr/</a>	483 dessins et peintures, 10 images de musique, 80 cartes et plans, 2 530 manuscrits, 238 estampes, 16 cartes postales et 20 photographies
Nantes	<a href="http://www.bm.nantes.fr/">http://www.bm.nantes.fr/</a>	L'ouvrage <i>La Cité de Dieu</i> de saint Augustin. 455 vues (1 vue = 2 pages)
Saint-Omer	<a href="http://www.bibliotheque-st-omer.fr/stomer">http://www.bibliotheque-st-omer.fr/stomer</a>	551 documents iconographiques des collections patrimoniales et locales
Perpignan	<a href="http://www.mairie-perpignan.fr/mediatheque">http://www.mairie-perpignan.fr/mediatheque</a>	<i>Missel pour la confrérie des Merciers et des peintres en l'Église Saint-Jean-de-Perpignan, 1490-1492</i> . Un manuscrit du XII <sup>e</sup> siècle: l'évangélaire de Cuixà. <i>La Chine en 1697</i> , par le père Bouvet, missionnaire jésuite. Cartes postales de Perpignan
Brest	<a href="http://www.mairie-brest.fr/biblio">http://www.mairie-brest.fr/biblio</a>	Accès par Britalis (ressources documentaires en Bretagne Sociétés) à la revue <i>Cahiers de l'Iroise</i>
Lisieux	<a href="http://www.bmlisieux.com/">http://www.bmlisieux.com/</a>	650 œuvres normandes du XIX <sup>e</sup> siècle en version intégrale et en mode texte. Le corpus s'accroît de cinq à six textes chaque mois.
Baud	<a href="http://www.cartolis.org/">http://www.cartolis.org/</a>	17 000 cartes postales sur Cartolis, avec la possibilité d'en commander des reproductions

aux fonds proposés dans les bibliothèques physiques.

Puis, la numérisation offre un fac-similé des œuvres patrimoniales. En se substituant à l'œuvre originale, l'œuvre numérique la préserve. Enfin, depuis 1996, le plan de numérisation du ministère de la Culture<sup>14</sup> finance à 100 % le traitement des fonds appartenant à l'État, incitant ainsi les bibliothèques à numériser leurs fonds patrimoniaux.

L'offre des fonds numérisés porte sur des collections remarquables de la bibliothèque. Parmi les nombreux exemples, on pourra consulter le célèbre manuscrit enluminé *La Cité de Dieu* de saint Augustin datant du XV<sup>e</sup> siècle, publié sur les pages web de la bibliothèque municipale de Nantes<sup>15</sup>.

Les fonds numérisés sont aussi choisis pour leurs liens avec l'histoire régionale ou locale. La bibliothèque municipale de Toulouse donne à voir sur son site l'hebdomadaire satirique *Le cri de Toulouse* au format PDF<sup>16</sup>. Ce journal témoigne de l'histoire régionale sur les plans politique et culturel.

### L'offre éditoriale

Nous regroupons dans cette catégorie l'ensemble de documents numérisés mis en perspective par des éléments d'information, intellectuels, techniques et pédagogiques, permettant d'en exploiter le contenu. Nous trouvons les expositions virtuelles, les dossiers pédagogiques, les dossiers thématiques et les jeux multimédias.

### Les expositions virtuelles

Environ 50 expositions virtuelles sont offertes aux internautes par 14 sites web sur 80.

Le travail de numérisation gagne à être réinvesti dans des expositions virtuelles. C'est le cas par exemple de



Emprunter des livres numériques à la médiathèque de l'agglomération troyenne.

l'exposition « Feuilletez les plus belles pages des trésors de la médiathèque<sup>17</sup> » sur le site de la médiathèque de l'agglomération troyenne qui propose cinq ouvrages prestigieux numérisés accompagnés de textes qui apportent des clefs pour une meilleure compréhension.

Les expositions virtuelles sont souvent l'occasion de prolonger en ligne des expositions temporaires de la bibliothèque. Par exemple, la cité du livre à Aix propose six expositions virtuelles<sup>18</sup> dont quatre qui pérennisent les expositions temporaires, ayant eu lieu à la bibliothèque.

### Les dossiers documentaires

Cinq sites web de bibliothèques municipales proposent des dossiers documentaires (Villeneuve-d'Ascq, Rouen, Dijon, Troyes et Montreuil). Ils sont souvent un complément des événements qui se déroulent dans la bibliothèque et auxquels peut assister le public local, ou bien ils permettent d'en conserver une trace. Dans cette perspective, la bibliothèque municipale de Montreuil<sup>19</sup> diffuse cinq dossiers documentaires, véritables petits sites à part entière, sur les sujets de ses conférences.

Les dossiers prennent aussi la forme de bibliographies enrichies de sélections de sites web et de textes introductifs. Ainsi, chaque mois, sur le site de la médiathèque municipale de Villeneuve-d'Ascq, l'internaute peut avoir accès à des dossiers thématiques (l'équilibre alimentaire, la musique et architecture...)<sup>20</sup>.

### Les dossiers pédagogiques

Seules deux bibliothèques proposent des dossiers pédagogiques (Troyes et Rouen). À partir de son fonds patrimonial numérisé, la médiathèque de l'agglomération troyenne propose cinq dossiers pédagogiques (fabrication d'un manuscrit, l'enluminure, voyage en terre sainte...). L'exposition virtuelle « Le grant Calendrier et compost des bergiers » a donné lieu à un dossier pédagogique sur la vie quotidienne et des techniques agricoles et artisanales de l'Europe de la fin du Moyen Âge et du début de la Renaissance.

Sur le site de la bibliothèque municipale de Rouen<sup>21</sup>, l'internaute peut accéder à un dossier pédagogique sur « l'influence de la propagande anti-allemande sur les esprits français

14. <http://www.culture.gouv.fr/mrt/numerisation/index.htm>

15. <http://www.nantes.fr/mairie/services/responsabilites/dgc/biblios/>

16. <http://www.bibliothequedetoulouse.fr>

17. <http://mediatheque-agglo-troyes.fr/bmtroyes/accueil.php>

18. <http://www.citedulivre-aix.com/site/html/expo.asp> rubrique « En stock »

19. <http://bib.montreuil.free.fr/dossiers/index.htm>

20. <http://mediatheque.villeneuedascq.fr/BM.php?rub=3>

21. <http://bibliotheque.rouen.fr/repons/portal/bookmark?MainTab=Home&GlobalTreeNode=Home&>

en 1914-1918 ». Le dossier comprend vingt-cinq documents iconographiques authentiques accompagnés de textes explicatifs.

**Un exemple original de mise en valeur du patrimoine**

Dans une perspective de découverte ludique des œuvres patrimoniales, le site web de la bibliothèque municipale de Rouen propose des jeux interactifs à partir d'œuvres numérisées ainsi que des créations multimédias comme « l'ABC décoiffé du dragon ailé » qui met en scène avec beaucoup d'humour des enluminures issues d'un manuscrit du XV<sup>e</sup> siècle. Les images des jeux (puzzles, mémo-images, memory...) sont régulièrement changées.

**Le service de renseignements en ligne**

Dans la lignée des missions des bibliothèques municipales qui consistent à orienter les usagers vers leurs ressources traditionnelles ou nouvelles, imprimées ou numériques<sup>22</sup>, la bibliothèque municipale de Lyon a lancé, le 29 mars 2004, le « Guichet du savoir », un service d'interrogation à distance sur son site<sup>23</sup>. Elle démultiplie ainsi son action en offrant la possibilité aux internautes de poser des questions d'ordre informatif ou documentaire de n'importe quel endroit du monde et à n'importe quelle heure. L'équipe de bibliothécaires répond dans un délai de trois jours. Les questions et les réponses sont publiées, responsabilisant ainsi l'internaute qui pose la question et permettant de constituer une base de connaissance interrogeable par le moteur de recherche interne de la bibliothèque de Lyon.

22. Jean-Claude Le Moal, « La documentation numérique : concurrences et rivalités », *BBF*, 2002, n° 1, p. 68-72.

23. Voir l'article de Christelle di Pietro et Bertrand Calenge : « Le Guichet du savoir : répondre aux demandes de contenus », *BBF*, 2005, n° 4, p. 38-42.



Dossier pédagogique « Le rôle de la propagande dans les esprits français durant la Première Guerre mondiale (1914-1918) » sur le site de la bibliothèque municipale de Rouen.

**Un domaine concurrentiel**

Dans un domaine aussi concurrentiel que le web, comment les bibliothèques municipales peuvent-elles se faire connaître et comment peuvent-elles fidéliser un public ?

**Le public n'est pas toujours au rendez-vous**

Une difficulté majeure se pose. Ce que nous avons constaté au niveau local est encore plus marqué pour les sites qui s'adressent au niveau national. Il ne suffit pas de diffuser des services qui affranchissent l'usager du déplacement vers la bibliothèque pour que ces sites connaissent un taux de fréquentation important. La grande majorité des sites des bibliothèques municipales sont peu connus. Il existe 80 sites de grandes bibliothèques municipales, ce qui en fait une offre très morcelée dans laquelle les usagers ont du mal à se retrouver.

Nous pouvons penser que les premiers éléments de réussite dépendent de la taille et des moyens de la bibliothèque. Une bibliothèque numérique nécessite des financements et des compétences. Or il s'avère qu'il existe des sites de bibliothèques de petite taille avec des moyens limités qui connaissent un taux important de

visiteurs. Par exemple, la bibliothèque électronique de Lisieux a développé sans moyens financiers particuliers une bibliothèque numérique composée de textes normands du XIX<sup>e</sup> siècle. Les textes ont été saisis en traitement de texte par deux agents de la bibliothèque et publiés sur un site ouvert à compte personnel. En 2005, ce site a atteint 1 229 270 visites pour 2 585 855 pages affichées.

Le web est un domaine fortement concurrentiel. Les bibliothèques ne sont pas les seules à proposer du contenu. Elles sont en concurrence avec tout le web<sup>24</sup>. Sans stratégie de « marketing » (or celle-ci n'est pas ancrée dans leur culture), ces sites sont noyés parmi tous les autres sites sur le web.

Jack Kessler conseille aux bibliothèques municipales soucieuses de s'adresser à un public extraterritorial d'emprunter certaines techniques des entreprises commerciales comme la relance de la clientèle et les questionnaires pour cerner les centres d'intérêts des usagers<sup>25</sup>. En connaissant mieux leurs besoins, les bibliothèques seront plus à même de répondre à leurs demandes. Elles peuvent, par exemple, signaler au public les acquisitions qui

24. Jean-Claude Le Moal, *op. cit.*

25. Jack Kessler, « Les bibliothèques françaises en ligne : une vue de l'extérieur », *BBF*, 2002, n° 5, p. 10-31.

touchent leurs centres d'intérêts et même proposer des sites personnalisés en fonction de l'utilisateur qu'elles auront appris à connaître.

### Les stratégies pour exister sur le web

Pour attirer les publics sur les sites, différentes solutions pratiquées par les bibliothèques municipales semblent efficaces.

#### Répondre à une demande

« [...] *Compte tenu des efforts humains nécessaires et du coût financier de ces réalisations, il importe [...] de mesurer et de connaître précisément la demande et les attentes réelles des internautes-lecteurs*<sup>26</sup>. » L'offre ne suffit pas, il faut qu'il y ait une demande. Suite à l'acquisition de collections représentant plus de 40 000 cartes postales sur la Bretagne avec l'aide du FRAB (Fonds régional d'acquisition des bibliothèques), la bibliothèque municipale de Baud (Morbihan), petite ville de 5 000 habitants, propose une section spécialisée baptisée « Le conservatoire régional de la carte postale ». Inscrit dans un programme Espace culture multimédia, le fonds de cartes postales a été catalogué, indexé et numérisé et peut être consulté gratuitement sur le site Cartolis<sup>27</sup>. Un service de reproduction des documents est disponible, assurant une partie de l'autofinancement de l'opération. Cette réalisation répond aux besoins de nombreuses entreprises (édition, décoration, immobilier...), institutions (mairies, associations, CAUE<sup>28</sup>...), chercheurs (historiens, étudiants, auteurs...) et amateurs (collectionneurs, érudits et autres curieux...) de Bretagne et d'ailleurs. Ces collections, dont la mise en valeur est unique, constituent le plus gros fonds

26. Olivier Bogros, « La bibliothèque électronique de Lisieux: état des lieux: mythes et réalités », *BBF*, 2003, n° 4, p. 45-48.

27. Ce site est visible à <http://www.cartolis.org>

28. CAUE: organisme départemental d'information créé pour promouvoir la qualité de l'architecture, de l'urbanisme et de l'environnement.



Le Guichet du savoir sur le site de la bibliothèque municipale de Lyon.

de cartes postales sur la Bretagne, comprenant nombre de pièces rares. Le site Cartolis connaît actuellement un taux de fréquentation de 180 visiteurs par jour en moyenne, soit 65 700 visiteurs par an<sup>29</sup>.

À la bibliothèque municipale de Lyon, en 2002 et 2003, des études ont établi que les personnes actives ayant un emploi s'inscrivaient relativement peu à la bibliothèque. Afin de conquérir ce public qui ne se déplace pas jusqu'à l'établissement, elle a proposé le Guichet du savoir. Un an après son lancement, les résultats d'une enquête sur les usagers de ce service montrent que la bibliothèque a bien conquis un nouveau public puisque « si les plus de 30 ans représentent 49 % des inscrits, ils représentent 67 % des utilisateurs du guichet », et la comparaison des inscrits selon leur situation professionnelle est encore plus probante avec 63 % des usagers de ce service qui sont des actifs alors qu'ils ne sont que 25 % à être inscrits à la bibliothèque municipale de Lyon<sup>31</sup>.

29. Cf. Actes réunis par Emmanuelle Chevy, *Les droits de reproduction dans les bibliothèques, les archives et les musées*, publiés par Danielle Quéruel, DIAZO1, septembre 2005.

30. Les résultats de l'enquête sont publiés dans le rapport d'activité 2004 de la bibliothèque municipale de Lyon sur son site web: <http://www.bm-lyon.fr/accueil/organisation-BML/rapport2004/3-tempsfort.pdf> (consulté le 15 février 2006).

Cependant, nous pouvons nous interroger sur la pérennité du succès de ce service. Dans la mesure où il s'agit d'un service ouvert, il n'y a plus de monopole. D'autres établissements peuvent se positionner sur ce créneau et créer à terme une concurrence<sup>31</sup>. C'est ce qui commence à se produire avec BiblioSés@me, un réseau de réponses à distance entre la Bpi et les bibliothèques municipales de Troyes, Lille, Marseille, Montpellier et Valenciennes.

#### La spécialisation, moyen de différenciation dans un monde concurrentiel

Pour dépasser ce problème de concurrence, les bibliothèques municipales peuvent se spécialiser chacune dans un domaine. La médiathèque de l'agglomération troyenne fait le choix de numériser des fonds qu'elle est seule à conserver (numérisation des miniatures et des manuscrits de Clairvaux, iconographie locale...). Elle concentre ainsi ses moyens financiers sur la numérisation de fonds qu'elle est seule à détenir et laisse le soin à d'autres de numériser les fonds moins spécifiques.

Dans le choix des collections numérisées, nous observons une

31. La Bpi et la BnF proposent déjà ce service de réponses en ligne.

tendance à la spécialisation sur des thèmes locaux pour lesquels les établissements ont une certaine exclusivité. La bibliothèque municipale de Bordeaux propose un service de renseignements en ligne sur son site web sur des sujets en relation avec les domaines privilégiés de ses collections: Bordeaux, l'Aquitaine, la viticulture, l'œnologie, les arts, la littérature française et l'histoire. Cette spécialisation est une approche possible à condition qu'une certaine coordination (portail commun, lien renvoyant sur d'autres bibliothèques, référencement...) permette à l'internaute de se retrouver dans une abondance de sites.

#### Se rattacher aux sites d'institutions connues par des liens

La bibliothèque municipale de Lyon comme celle de Lisieux sont bien référencées dans les principaux moteurs de recherche<sup>32</sup>. Nous pouvons supposer que le bon référencement de la bibliothèque municipale de Lyon est lié à sa notoriété et à celle de la ville de Lyon. Dans le cas de la bibliothèque électronique de Lisieux, son bon positionnement peut s'expliquer par son rattachement, par des liens, à de nombreux sites d'institutions connues, notamment universitaires<sup>33</sup>. Dans ce cas de figure, les liens doivent être très visibles et placés sur des pages très consultées. La notoriété d'un site web s'auto-alimente. Plus il est visité et mieux il est référencé dans les moteurs de recherche.

#### Une démarche itérative

Les quelques bibliothèques municipales qui connaissent un taux de visite important s'inscrivent dans une démarche itérative. En 1994, la biblio-

thèque municipale de Lyon offrait sur sa première version de site web des fonds patrimoniaux numérisés. Elle a constaté que les effets étaient relativement minimes par rapport aux efforts investis dans la valorisation du patrimoine.

Aujourd'hui, l'établissement tend à prendre en compte la demande réelle du public et construit progressivement une offre autour d'elle. Il cumule les offres de services affranchissant les internautes du déplacement: le service des questions-réponses, les documents numérisés, un moteur de recherche qui interroge plusieurs bases à la fois, et bientôt des dossiers thématiques<sup>34</sup>. En atteignant une masse critique, cette bibliothèque a pu mettre en place le « Catalogue + », un moteur qui interroge plusieurs bases à la fois.

#### Conclusion

Force est de constater, qu'en 2006, les bibliothèques municipales se positionnent encore timidement sur le web. 57 % des bibliothèques municipales et intercommunales des grandes villes de France inscrites à l'ADBGV possèdent un site web et celles qui proposent un espace web gardent pour cible leurs usagers locaux inscrits. Deux limites essentielles freinent un positionnement plus large des bibliothèques municipales sur le web. D'une part, l'obstacle juridique empêche la mise en libre accès sur le web d'œuvres soumises au droit d'auteur. D'autre part, les bibliothèques se confrontent à l'environnement extrêmement concurrentiel du web où il ne suffit pas de proposer des offres pour exister.

Les exemples de bibliothèques municipales qui tentent de s'adresser

à un public élargi nous permettent de faire ressortir quatre caractéristiques qui semblent déterminantes dans leur succès: répondre à une demande réelle des usagers, se spécialiser pour limiter la concurrence, fournir une masse critique de services et jouir d'une renommée suffisante (celle de l'établissement ou celle de la ville ou celle de partenaires) pour capter le public ciblé.

Les stratégies des différents établissements restent aujourd'hui très empiriques et itératives et ne peuvent réussir en tout état de cause qu'à partir d'une étude précise des fréquentations des sites et des publics.

Février 2006

#### BIBLIOGRAPHIE

**AROT**, Dominique. – « Les bibliothèques françaises à l'âge du numérique ». – In: *Les bibliothèques numériques*. – Hermès, 1999 (Document numérique, vol. 2, n° 3-4).

**AROT**, Dominique. – « La bibliothèque numérique patrimoniale: paradoxes, missions, typologie et évaluation ». – In: *Bibliothèques numériques*, cours INRIA, 9-13 oct. 2000. – ADBS, 2000.

**BOGROS**, Olivier. – « Les sites multimédias de la bibliothèque municipale de Lisieux ». – *BBF*, 1997, n° 3, p. 31-33.

**BOGROS**, Olivier. – « La bibliothèque électronique de Lisieux: état des lieux: mythes et réalité ». – *BBF*, 2003, n° 4, p. 45-48.

**BRULEY**, Caroline. – « Les sites web des bibliothèques municipales françaises ». – *BiblioAcid*, vol. 2, n° 2, mai 2005  
[http://morinn.free.fr/BiblioAcid\\_revue/BAv2n2.pdf](http://morinn.free.fr/BiblioAcid_revue/BAv2n2.pdf) (consulté le 30 décembre 2005).

**BRULEY**, Caroline. – « Les sites web des bibliothèques universitaires: évaluation et sites de référence ». – *BBF*, 2003, n° 4, p. 14-23.

**LE MOAL**, Jean-Claude. – « La documentation numérique: concurrences et rivalités ». – *BBF*, 2002, n° 1, p. 68-72.

**KESSLER**, Jack. – « Les bibliothèques françaises en ligne: une vue de l'extérieur ». – *BBF*, 2002, n° 5, p. 10-31.

**MORIN**, Nicolas. – « Contenus et services des sites web des bibliothèques ». – *BBF*, 2003, n° 4, p. 9-13.

32. Le 15 février 2006, une requête ainsi formulée dans Google: « bibliothèque électronique de Lisieux » + liens renvoyait 637 adresses et la requête « bibliothèque électronique de Lyon » + liens renvoyait 378 000 adresses.

33. Olivier Bogros, *op. cit.*

34. Sources provenant de l'intervention de Patrick Bazin, directeur de la BML, au colloque national « Numériser et valoriser en région » à Rennes, le 22 et 23 septembre 2005. [Enregistrement vidéo en ligne] <http://www.britalis.org/ABV/Integration/Pages/framesetPortail.asp>