

Les sites des bibliothèques départementales

Entre deux cibles, vers le portail ?

Du 12 au 14 novembre 1998, l'Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt (ADBDP) consacrait ses journées d'étude annuelles au thème « Les BDP dans la société de l'information ». Dans les actes en ligne¹ figure la présentation des deux seuls sites web de BDP existant alors : celui du Val-d'Oise, lancé en décembre 1997, et celui de la Savoie, mis en ligne en septembre 1998. Fin 2000, il n'y avait encore que 19 bibliothèques départementales présentes sur Internet. Elles sont aujourd'hui 74 sur 97. Quant aux catalogues en ligne, qui, fin 2000, étaient toujours au nombre de deux, ils sont 39 en mars 2006, soit moins de 40 %.

Dominique Lahary

Bibliothèque départementale
du Val-d'Oise
dominique.lahary@valdoise.fr

Il y a donc en mars 2006 encore 23 bibliothèques départementales absentes du web, ou présentes sous la forme d'un simple paragraphe, voire de quelques mots. Dans le cas de la Guyane, cette absence s'explique tout simplement... par le fait que le conseil général n'a pas de site web.

Répertoriés sur le site de l'ADBDP², ces pages et sites varient considérablement par leur importance, leur technologie, leur contenu. Mais ne visent-ils pas tous la même cible ?

Un site pour « le réseau »...

Les sites de BDP sont dans leur très grande majorité d'abord conçus pour les bibliothèques de leur « réseau », selon l'expression consacrée. Pour reprendre une formule naguère en vogue dans l'Internet d'entreprise, nous sommes davantage dans le B to B

que dans le B to C³. L'indiquent aussi bien le vocabulaire employé, choisi dans le registre professionnel, que le contenu, dont les grands classiques sont la « desserte », les formations, les expositions et autres activités d'action culturelle et les dispositifs de subvention. On trouve également, sous des appellations diverses telles que « boîte à outils » ou « le coin du bibliothécaire », de la documentation professionnelle, qui va de la simple fiche sur le désherbage ou le classement des documents sonores à un guide de 90 pages sur la gestion d'une bibliothèque (Haut-Rhin), en passant par une FAQ⁴ (Mayenne). On trouve également, dans une minorité de cas, une version numérique du bulletin imprimé de la BDP, à moins que cette version ne soit la seule, comme il a été décidé au conseil général des Yvelines.

1. <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1998>
2. <http://www.adbdp.asso.fr/lesbdp/sitesbdp.htm>
Créé par Alain Caraco, le site de l'ADBDP a été mis en ligne le 8 janvier 1998.

3. *B to B: business to business; B to C: business to consumer.* Ces termes désignent deux fonctions des sites web d'entreprise.

4. FAQ: *frequently asked questions*, ainsi traduit en français par les Québécois: *foire aux questions*.

Dominique Lahary est directeur de la bibliothèque départementale du Val-d'Oise. Auteur de nombreux articles parus dans la presse professionnelle, il a collaboré à la nouvelle édition du *Métier de bibliothécaire* (Éd. du Cercle de la librairie, 2003) et à *Bibliothécaire, quel métier?* (idem, 2004). Il est vice-président et webmestre de l'ADBDP.

Les extranets accessibles sur mot de passe sont assez rares, si l'on excepte le cas des réservations en ligne ou des consultations du « compte lecteur », lequel fonctionne pour les collectivités bénéficiaires des services d'une BDP comme pour les usagers d'une bibliothèque ouverte au public. Mais il est une rubrique récurrente qui, même si elle est d'abord alimentée pour les bibliothèques, peut après tout concerner tout un chacun: ce sont les « coups de cœur », bibliographies et autres « florilèges », à la présentation souvent soignée.

... ou pour les habitants?

Comment s'adresser au grand public? Cette question est un problème pour les sites des conseils généraux et les pages consacrées aux BDP n'y échappent pas.

La présentation des missions de la BDP, assez souvent placée en page d'accueil du site ou de l'ensemble de pages, a peu de chance de concerner l'utilisateur recherchant un service immédiat, malgré certains efforts d'accroche comme: « *Prendre un livre au hasard, lire la quatrième de couverture, feuilleter quelques pages et le reposer* » (Orne). La Haute-Loire vante un « *grand et majestueux bâtiment* », mais doit convenir que « *cette immense bibliothèque n'est pas accessible directement au public* ». La BDP est « *la bibliothèque des bibliothèques* » (Hérault, Loire-Atlantique, Seine-et-Marne).

L'affaire est plus aisée dans le cas, minoritaire, où le « prêt direct » par bibliobus continue à être pratiqué. On peut alors afficher les horaires et les points de stationnement. Il arrive

	Fin 1996	Fin 1997	Fin 1998	Fin 1999	Fin 2000	Fin 2001	Mars 2003	Mars 2006
Courriel	3	10	38	69	83	93	91	97
Site ou page(s) web	1	2	7	9	19	29	38	74
Catalogue sur Internet	1	1	1	1	2	6	10	39

Source: Les BDP et Internet, <http://www.adbdp.asso.gfr/lesbdp/internet.htm>

même qu'une page « bibliobus » ou « médiabus » soit proposée, parallèlement à celles présentant la BDP. Mais le service le plus élémentaire que peut offrir un conseil général aux habitants, c'est de leur indiquer la bibliothèque la plus proche de leur domicile ou de leur lieu d'activité.

Cela va mieux avec une carte: 24 sites en proposent. Un ou deux clics (car on doit parfois sélectionner un territoire, le canton par exemple) vous mènent à une fiche descriptive de la bibliothèque, illustrée ou non. À défaut de carte, un formulaire de requête par nom de commune ou une simple liste font l'affaire. Comment l'utilisateur sait-il qu'on lui propose les coordonnées des bibliothèques? Dans l'Aisne ou les Yvelines, la carte occupe la moitié de la page d'accueil. Mais si on annonce parfois tout simplement « les bibliothèques du département » (Vienne), l'outil d'identification des bibliothèques se cache, dans la très grande majorité des cas, derrière une rubrique intitulée « le réseau », terme certainement éclairant pour le « dépositaire » moyen, mais sans doute pas pour l'utilisateur final, à moins qu'on ne parle de « l'annuaire des bibliothèques du réseau » (Somme).

« Du réseau? » C'est là l'autre limitation. Le plus souvent, ne sont répertoriées que les bibliothèques desservies. Sur les cartes, le nom des plus grandes communes n'est alors pas cliquable, voire ne figure même pas. On trouve cependant des répertoires exhaustifs, comme en Savoie et Haute-Savoie⁵ ou dans les Yvelines.

5. Savoie-Biblio est le nom du service issu de la fusion en 2000 des BDP de Savoie et Haute-Savoie.

La fonction catalogue

Trouver une bibliothèque c'est bien, trouver des documents c'est mieux.

Le catalogue est ainsi délibérément dédié aux habitants dans le Tarn-et-Garonne (« *Livres, CD et cédéroms sont à disposition des particuliers et vous seront prêtés par l'intermédiaire des bibliothèques du réseau départemental* »). Et le Cantal proclame: « *Vous souhaitez lire le dernier prix Goncourt? Feuilleter une BD? Écouter le plus récent album d'Arthur H? Regarder en famille le dernier Guédiguian? Consultez notre catalogue, et réservez le document de votre choix! Il sera mis à votre disposition dans la bibliothèque municipale la plus proche de votre domicile.* » L'Oise ne dit pas autre chose: « *Si un document vous intéresse, contactez la bibliothèque la plus proche de chez vous car le prêt et la réservation de documents sont uniquement destinés aux bibliothèques.* »

Il a fallu du temps depuis l'explosion du web pour que les fournisseurs développent des modèles d'interrogation du catalogue sur le web. Cette offre est maintenant généralisée et l'on peut considérer comme faible le taux de moins de 40 % de BDP proposant ce service, qui entraîne d'autres, comme les réservations et leur indispensable corollaire, les navettes qui sillonnent un nombre croissant de départements et ont permis d'introduire, en marge du rythme majestueux de la desserte trimestrielle par bibliobus ou accueil sur place, la satisfaction rapide de demandes d'usagers en chair et en os, qui ont localisé à la BDP, de chez eux

The screenshot shows the website 'bibliothèques de l'Aisne' with a navigation menu including 'Le Conseil général', 'La BDP', 'Bibliothèques en ligne', 'sites web favoris', and 'spécial bibliothécaires'. A map of the Aisne department is displayed on the right, with various cantons labeled. In the center, there is a text box with the following content:

3 clics pour découvrir la bibliothèque la plus proche de chez vous

- 1 choisissez votre canton sur la carte
- 2 choisissez votre bibliothèque
- 3 consultez sa fiche (adresse, horaires, ressources)

Below the text box, there is a link: [Accès au catalogue de la BDP](#). The footer of the screenshot includes 'Ecran 1024x768 pixels. Photos DR' and 'opsys'.

ou dans leur bibliothèque de proximité, le document qu'ils recherchent.

Outre le cas très atypique du Val-d'Oise avec son réseau *RéVODOC*, la Corrèze présente la particularité de proposer un catalogue collectif de treize bibliothèques dont celle du chef-lieu, Tulle. La Dordogne offre elle aussi un catalogue collectif en ligne. Dans une tout autre logique, il faut noter que le catalogue de la BDP de Haute-Garonne n'est accessible que sur mot de passe.

Le casse-tête des adresses et chemins d'accès

Comment trouver, à partir de la page d'accueil d'un conseil général, les pages consacrées à la BDP? La chose n'est le plus souvent guère aisée. Il faut déplier des arborescences qui s'ingénient à obscurcir derrière des formules contournées le contenu auquel elles sont censées mener. Qu'on en juge par ce florilège des chemins d'accès dont il faut rappeler que seul le premier élé-

ment apparaît quand on se connecte sur la page d'accueil:

- Vivre dans [le département]* > Culture
- Découvrir [le département]* > Culture
- Sortir, se distraire* > Culture et loisir⁶
- Un territoire à vivre* > Cultiver votre esprit
- Mission* > Qualité de la vie
- Missions et actions* > Culture et patrimoine
- Ça bouge* > Culture
- Servir les habitants et les entreprises* > Culture
- Culture* > Plume et typo

Un département propose un accès par type de public. Quelques clics mènent à la BDP depuis *Familles* et *Seniors*, mais rien de tel si on sélectionne *Jeunes*. Sur deux sites de conseils généraux, un onglet *Médiathèque* figure sur la page d'accueil, mais il mène à une collection de

photographies du département: il ne s'agit que de la médiathèque du site.

Plus grave encore que la difficulté du chemin d'accès: la question des URL⁷. Cinq BDP n'en ont pas, en raison de la structure du site du conseil général en fenêtres. On en trouve 23 dont l'URL existe et peut donc être sauvegardée dans des favoris ou des liens, mais sans qu'ils soient mémorables. C'est la rançon des nouveaux modes de gestion de sites. L'adresse de base du site du conseil général peut être suivie de formules du genre « /pages/page/num/426/lan/1 » ou « portal/page?_pageid=33,30899&_dad=portal&_schema=PORTAL&id_rubrique=37#tous ».

Ajoutons à cela que ces adresses changent fréquemment au gré des restructurations du site, sans que le directeur de la BDP en soit forcément averti.

Mais la situation est meilleure dans plus de la moitié des cas: on

6. Le même site propose une rubrique *Apprendre, s'informer* qui ne mène nullement à la BDP.

7. URL (Uniform Resource Locator): adresse d'une page ou d'une ressource sur Internet.

compte 21 URL raisonnablement mémorisables (par exemple : l'adresse de base du site du conseil général suivie de « /bdp ») et 24 URL simples, distinctes de celle du conseil général, comme « www.bde.essonne.fr », « bibliotheque.vendee.fr » ou « www.mediatheque.cg31.fr ».

De la plaquette à la plate-forme de services

On a beaucoup dit que les premiers sites web institutionnels étaient des plaquettes de présentation en ligne. Ce principe demeure naturellement et un grand classique de la refonte d'un site de conseil général est le passage d'une logique institutionnelle à une approche usager. Ainsi dix BDP ne font-elles l'objet que d'une seule page et douze autres de deux à cinq. L'énoncé des missions demeure un classique incontournable et l'on lit parfois que « la gestion de la BDP » fait partie des « compétences obligatoires » du conseil général, au même titre que les archives départementales. On ne saurait rêver présentation plus institutionnelle.

Toutes les rubriques peuvent relever de la simple présentation ou du véritable service. Il y a une marge entre le fait d'expliquer que la BDP dispense des formations et la publication en ligne du programme de celles-ci, pouvant aller jusqu'à la présence d'un bulletin de préinscription en ligne.

Deux conceptions différentes semblent présider à la mise en œuvre de services en ligne, principalement à destination des bibliothèques « du réseau » : l'interactivité ou le téléchargement. Ainsi la liste des bibliothèques ou celle des formations de l'année sont-elles l'objet tantôt d'un dispositif interactif, reposant par exemple sur une base de données, tantôt de documents figés « prêts à imprimer » ; de plus en plus souvent au format PDF. Rarement, on offre les deux, ce qui correspond bien à un double besoin : rechercher et trouver, imprimer pour garder. En réalité, l'importance

du site n'a rien à voir avec sa nature : il est des plaquettes contenant un très grand nombre de pages, et un service essentiel comme le catalogue en ligne est associé à des sites au degré de sophistication très variable.

Vers le portail ?

On le voit bien, une BDP est pourvoyeuse de nombreux services directs aux bibliothèques et indirects aux habitants, ou du moins à une partie des unes et des autres, qui peuvent faire l'objet d'un véritable... portail, plutôt que de quelques pages sur le site du conseil général.

Une telle conception n'implique nullement un autonomisme par rapport à l'institution. On rencontre quelques sites de BDP dont la charte graphique s'éloigne de celle de leur conseil général, comme la Haute-Garonne, le Lot-et-Garonne, la Saône-et-Loire, la Sarthe ou le Tarn. Mais l'intégration est le plus souvent la règle, et cela se comprend. Cela n'empêche nullement de créer une adresse dédiée, déclinaison de celle du conseil général, ou un site mêlant informations et services, à partir d'une page d'accueil rendant visible l'ensemble des ressources disponibles. C'est ce que proposent par exemple l'Aisne et Savoie-Biblio.

Sept sites (Indre-et-Loire, Haut-Rhin, Tarn-et-Garonne, Sarthe, Bas-Rhin, Vendée et Yvelines) présentent sur la page d'accueil des actualités régulièrement renouvelées, ce principe étant également, dans le cas de la Sarthe, décliné dans diverses rubriques. On s'approche ainsi d'un modèle de portail récurrent sur le web.

Dans un article intitulé « Un portail web en bibliothèque départementale⁸ », Christian Rogel, directeur de la BDP du Finistère, identifie pas moins de 24 fonctions d'un tel por-

tail, en précisant pour chacune si elle peut être ou non interactive et proposée sur Internet et/ou extranet. Se plaçant du point de vue « B to B », il privilégie quatre fonctions : l'outil d'évaluation, la production administrative électronique (qui comprend les formulaires en ligne), les moteurs de recherche internes et externes et l'offre de ressources techniques.

Au terme de ce tour d'horizon forcément partiel et qui n'a permis de mentionner qu'une partie des sites qui méritaient de l'être, on peut se demander si la combinaison des deux cibles, le grand public et les bibliothèques, n'est pas le principal défi à relever. B to B et/ou B to C, telle est la question⁹.

D'un côté, la généralisation des accès à Internet, y compris en zone rurale, fait du web l'outil indispensable de notre temps pour déployer des services aux bibliothèques, ce qui n'apparaissait peut-être pas encore avec évidence au tournant du siècle. De l'autre, cette même généralisation peut conduire les conseils généraux à se doter d'une mission globale d'orientation des usagers vers l'ensemble des bibliothèques du département, qu'elles fassent ou non partie du « réseau ». En témoigne le nom même du site des Yvelines (www.lecturepublique.yvelines.fr) qui fait pendant à celui du Val-de-Marne, département sans BDP, ce qui n'a au fond pas d'importance en l'espèce : www.lecturepublique94.net.

On annonce pour les mois qui viennent plusieurs créations ou refontes de sites. L'avenir est décidément ouvert pour des portails de BDP.

Mars 2006

8. Christian Rogel, « Un portail web en bibliothèque départementale », *Transversales*, n° 91, hiver 2005[-2006]. Également disponible en ligne : <http://www.adbdp.asso.fr/association/publications/transversales.htm>

9. Le nouveau site bibliotheques.valdoise.fr, qui doit être mis en ligne au 2^e trimestre 2006, devrait proposer ce double accès, ne faisant en cela qu'appliquer un des principes de base de la refonte de l'ensemble des sites du conseil général du Val-d'Oise.