

# Les ressources numériques à la bibliothèque du Chesnay :

## → EXPÉRIMENTATION ET PERSPECTIVES

### VÉRONIQUE POYANT

Bibliothèque du Chesnay  
veronique.poyant@lechesnay.fr

Titulaire d'une maîtrise de documentation (Paris 13) et d'une licence d'histoire de l'art, **Véronique Poyant** a commencé sa carrière dans le secteur de la documentation. Elle a dirigé la médiathèque des Mureaux (78) de 2004 à 2008. Elle dirige la bibliothèque du Chesnay depuis juin 2008.

La bibliothèque du Chesnay a été inaugurée le 9 juin 2009. À cette occasion, dès le lendemain de l'inauguration, il m'avait été demandé de présenter ce projet au congrès de l'ABF lors d'une table ronde consacrée (déjà !) aux ressources numériques en bibliothèque, et plus particulièrement d'expliquer le choix radical qui avait été fait de ne pas avoir de collections de CD ni de DVD mais de proposer des ressources numériques. Il était alors question de téléchargement à distance, de VOD, de collections numériques à mettre en cohérence avec les collections imprimées. Il restait encore de nombreuses difficultés techniques à résoudre en termes de connexions et une visibilité à trouver pour mettre à disposition de l'utilisateur des ressources numériques peu visibles et pas forcément attendues. L'aventure commençait à peine et elle s'est mise en place tout au long de ces trois années.

Pour présenter ces nouveaux services en ligne et en organiser la diffusion, le portail [www.labibliothequeduchesnay.fr](http://www.labibliothequeduchesnay.fr) a été ouvert en septembre 2009. En ce qui concerne l'espace multimédia, il a été inauguré en mai 2010 après une nécessaire année dédiée aux mises au point techniques pour assurer la mise en route dans les meilleures conditions possibles.

Nous avons un challenge à relever car aucune bibliothèque municipale de cette taille n'avait encore proposé de ressources numériques en lieu et place de collections physiques phonographiques et vidéographiques. Aujourd'hui, après trois ans de fonctionnement, que pouvons-nous dire de cette expérimentation ? Quel type de

médiation a été mis en œuvre ? Quels sont les usages des ressources numériques au Chesnay ? Et enfin quels enseignements en avons-nous tirés ?

### Présentation du projet initial

#### Le contexte

La ville du Chesnay est située à proximité de Versailles dans les Yvelines. Avec une population de près de 30 000 habitants, dans un contexte d'urbanisation dense, 51,6 % de la population a moins de 40 ans, 20 % a plus de 60 ans, 25 % a moins de 20 ans.

La bibliothèque a fait partie d'un projet de requalification d'un quartier en profonde mutation. Le nouveau complexe culturel, qui regroupe une salle de spectacle de 630 places assises, un espace cafétéria, le Patio, et la bibliothèque avec ses 1850 m<sup>2</sup> d'espaces publics sur deux étages, a considérablement modifié la configuration du quartier. Le site choisi était autrefois une friche industrielle et c'est au milieu des équipements sportifs de la commune que vient désormais se nicher ce lieu culturel ambitieux, fruit d'une volonté politique forte et répondant aux besoins d'une population qui l'attendait depuis longtemps et qui a su s'en emparer.

En effet, la bibliothèque, hybride par ses collections, « troisième lieu » pour les usages et avec une politique d'établissement très orientée vers les services aux usagers, est devenue un lieu de référence sur le territoire.

On constate aujourd'hui, après bientôt quatre années de fonctionnement, que le public ou plutôt les publics ont investi cet établissement et que la dynamique liée à l'ouverture n'est pas retombée... Une chance? Je pencherais plutôt pour un retour sur investissement tant pour les élus qui ont permis à ce projet d'exister que pour l'équipe qui le fait vivre au quotidien.

### Un choix politique audacieux et affirmé

C'est en 2005, en définissant les grandes orientations programmatiques pour la nouvelle bibliothèque, que les élus du Chesnay ont pris la décision de ne pas implanter de collections physiques pour la musique et pour la vidéo et de définir un espace image et son en conséquence : pas de bacs, ni de rayonnages, un espace multimédia dédié avec seulement 100 m<sup>2</sup> pour mettre à disposition des accès internet et proposer un lieu d'écoute et de visionnage. Dès lors, un travail de réflexion a été engagé sur les solutions techniques à trouver pour les modalités d'accès et les réseaux de diffusion, d'une part, et sur les collections numériques à proposer, d'autre part.

Il est à noter que l'ancienne bibliothèque n'avait jamais eu non plus de collections de CD ni de DVD. Avec un fonds de 70 000 ouvrages, le public n'avait qu'une pratique d'emprunt de livres et de consultation sur place de revues et de journaux.

Dans un contexte où les fournisseurs de contenus numériques étaient encore peu nombreux en BM, ce choix audacieux s'est appuyé sur des arguments d'ordre matériel : d'après les élus, le support physique serait obsolète et en voie de disparition à la date d'ouverture prévue de la bibliothèque, courant 2008.

C'est donc ce choix non négociable que l'équipe en place à la bibliothèque a eu pour mission d'imaginer et de faire vivre. Ce challenge était plutôt motivant dans le contexte d'ouverture d'un établissement ambitieux par son architecture, ses aménagements d'espaces et la qualité des mobiliers

### Quelques chiffres-clés pour 2012

39 heures d'ouverture hebdomadaires (27 heures en 2008)
148 300 entrées
6 500 inscrits actifs : 21,6 % (3 700 en 2008)
248 000 prêts d'imprimés (120 000 en 2008)
64 252 visites sur le portail pour 319 058 pages vues

et des matériaux choisis. Tout restait à inventer!

### Le numérique placé au cœur du projet de service

#### Un concept de bibliothèque hybride

C'est effectivement un équipement où cohabitent les collections imprimées composées de 65 000 documents, les 53 postes informatiques permettant d'accéder au catalogue, et les collections numériques avec des accès sur place et à distance. Un choix de ressources électroniques multidisciplinaires, éducatives et culturelles, adaptées aux besoins d'une bibliothèque municipale, est mis à disposition via le portail.

Les postes sont répartis dans tous les espaces comme le montre le tableau 1. Ce mode de gestion des postes selon les espaces privilégie les accès dédiés : ainsi la page d'accueil sera différente selon l'espace où l'on se trouve – presse, adultes, jeunesse –, et selon les besoins identifiés – accès catalogue, poste de travail internet et ressources numériques, espace image et son. Les postes avec des accès spécifiques par espaces viennent compléter et appuyer les collections imprimées.

#### Matériels et espaces

La bibliothèque est dotée de 54 postes informatiques, dont 28 Sony Vaio tout en un qui ont été choisis pour leur esthétique et pour le gain de place avec une unité centrale intégrée.

Un réseau dédié à très haut débit avec fibre optique 100 mégabits a été installé pour répondre au besoin de diffusion de vidéos toujours croissant.

L'espace multimédia a été organisé en deux parties sur 100 m<sup>2</sup> avec d'un côté l'espace public numérique (EPN) qui est équipé de 9 postes pour les usages internet, et de l'autre l'espace Image et son avec 10 postes grand écran adaptés pour le visionnage de films et l'écoute musicale. Une salle de formation avec 8 postes supplémentaires vient compléter ces installations.

### Un site internet pensé comme une seconde porte d'accès à la bibliothèque

Dans ce projet, le site internet est particulièrement important. La charte graphique a été tout spécifiquement travaillée pour reprendre les codes graphiques et les couleurs des espaces physiques de la bibliothèque. À partir d'une authentification unique pour accéder aux services et aux ressources en ligne, les contenus ont été pensés en lien avec les collections. Les ressources numériques y sont accessibles en mode connecté sur place, et pour certaines comme la vidéo, les cours de langues et la presse, disponibles à distance 7 jours sur 7.

Outre les fonctions traditionnelles d'information au public pour les services et les animations, la valeur ajoutée du site réside, bien sûr, dans les possibilités d'accès à distance avec une véritable extension des services proposés par la bibliothèque pour gérer son compte, faire des réservations, des prolongations et des suggestions d'achats pour lesquelles une réponse sera apportée dans des délais rapides assurés par la mise en place d'une procédure de suivi en interne.

« Mon site », « Ma bibliothèque », sont des réponses aux demandes de plus en plus fortes des usagers qui sont habitués aux services personnalisés, accessibles en permanence, et proactifs. Le site internet de la bibliothèque ne doit pas déroger à cette attente s'il veut garder son rang de prestataire de services et d'usages à distance.

**TABEAU 1**

	POSTES PORTAIL catalogue + ressources biblio + compte lecteur	POSTES MULTIMÉDIAS portail catalogue + ressources numériques + internet	POSTES ESPACE IMAGE ET SON dédiés aux ressources audiovisuelles	POSTES ESPACE PUBLIC NUMÉRIQUE EPN	Total
Espace adultes	4	3			7
Espace jeunesse	2	4			5
Espace studieux	1	2			3
Espace multimédia	1		10	9	20
Espace presse actualités	1	1			2
Salle de formation				8	8
Poste gestion espaces	6			2	8
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>54</b>

## De premiers résultats

### Une offre numérique adossée à l'offre imprimée

Une offre à trois niveaux a été imaginée avec une solide offre de base gratuite pour les habitants du Chesnay et des offres enrichies payantes. Elle intègre le prêt de documents imprimés et l'accès aux ressources numériques sur place et à distance (tableau 2).

### Une équipe fortement impliquée dans le projet numérique

En amont de l'ouverture de la bibliothèque, deux responsables multimédias ont été recrutés au sein d'une équipe de quatorze permanents. Ils ont pour missions complémentaires, mais néanmoins partagées, la gestion des équipements informatiques en lien avec le service informatique de la ville, l'administration, l'éditorialisation et l'animation du portail, la mise en place et le suivi des ressources numériques. Ils participent à la conception et à la mise en œuvre des ateliers multimédias pour le public.

Ils organisent également des temps de formation et l'accompagnement de l'équipe sur tous les sujets qui peuvent faire avancer leur connaissance et leur capacité à présenter au public les ressources numériques, voire à les utiliser dans des projets comme il en sera question plus loin.

**TABEAU 2**

Les offres + et ++ permettent aux adhérents de la bibliothèque d'avoir accès aux mêmes services que ceux inscrits à l'offre de base, mais en plus grande quantité : davantage de prêts de livres ou de revues, davantage de ressources de la bibliothèque numérique.

Tarifs pour les Chesnaysiens	Moins de 18 ans	Adultes
Offre de base	Gratuit	Gratuit
Offre de services +	10 €	30 €
Offre de services ++	20 €	40 €
Tarifs extérieurs au Chesnay		
Offre de base	15 €	30 €
Offre de services +	30 €	30 €
Offre de services ++	40 €	70 €

Tous les membres de l'équipe, y compris les vacataires, sont donc en capacité de présenter les ressources aux usagers. Pour cela, des formations et des séances de mises à niveau sont organisées régulièrement, et suivant les besoins exprimés. Ils sont ainsi tous immergés dans le numérique et dans les services rattachés au projet depuis l'origine.

Le parrainage des ressources numériques a également été expérimenté avec les bibliothécaires acquéreurs qui avaient pour mission principale la prise en main des contenus avec l'objectif d'en faire une présentation à l'équipe. Ils pouvaient également proposer des solutions d'amélioration aux fournisseurs quand ils le jugeaient utile. À titre d'exemple, des propositions d'évolution du site d'Artevod, et plus particulièrement les questions

qui concernaient l'accessibilité et la gestion du catalogue en ligne, ont été faites par la personne qui suivait Artevod. Ce travail en partenariat a permis une amélioration des modes d'accès lors de la refonte du site en 2011.

Les bibliothécaires participent aussi à la création de contenus éditoriaux ou documentaires sur le portail en lien avec leurs domaines de compétences. Avis critiques, coups de cœur, présentation de contenus de référence dénichés sur le web, ils contribuent ainsi à l'animation du portail assistés par le webmaster qui reste garant des contenus mis en ligne en lien avec les choix validés par l'équipe de direction et le comité éditorial.

Il est à noter qu'en complément de ces missions spécifiques d'expertise, les responsables multimédias assurent leurs missions de service public dans

tous les espaces comme les autres membres de l'équipe, ce qui leur permet ainsi d'avoir une vision globale des services, des collections et des publics.

### Un projet soutenu et accompagné par la collectivité

C'est effectivement un projet collectif qui dépasse le cadre de la bibliothèque et de son équipe. Inscrite dans les axes de développements prioritaires depuis sa conception, cette bibliothèque numérique complémentaire de la bibliothèque traditionnelle doit aussi beaucoup à la volonté des élus, maire en tête : ils ont su s'impliquer dans les étapes de réflexion, arbitrer les différentes solutions proposées et dégager les moyens nécessaires pour que le projet se réalise. Le caractère expérimental du projet et les in-

certitudes quant aux résultats relèvent ainsi d'un choix politique assumé.

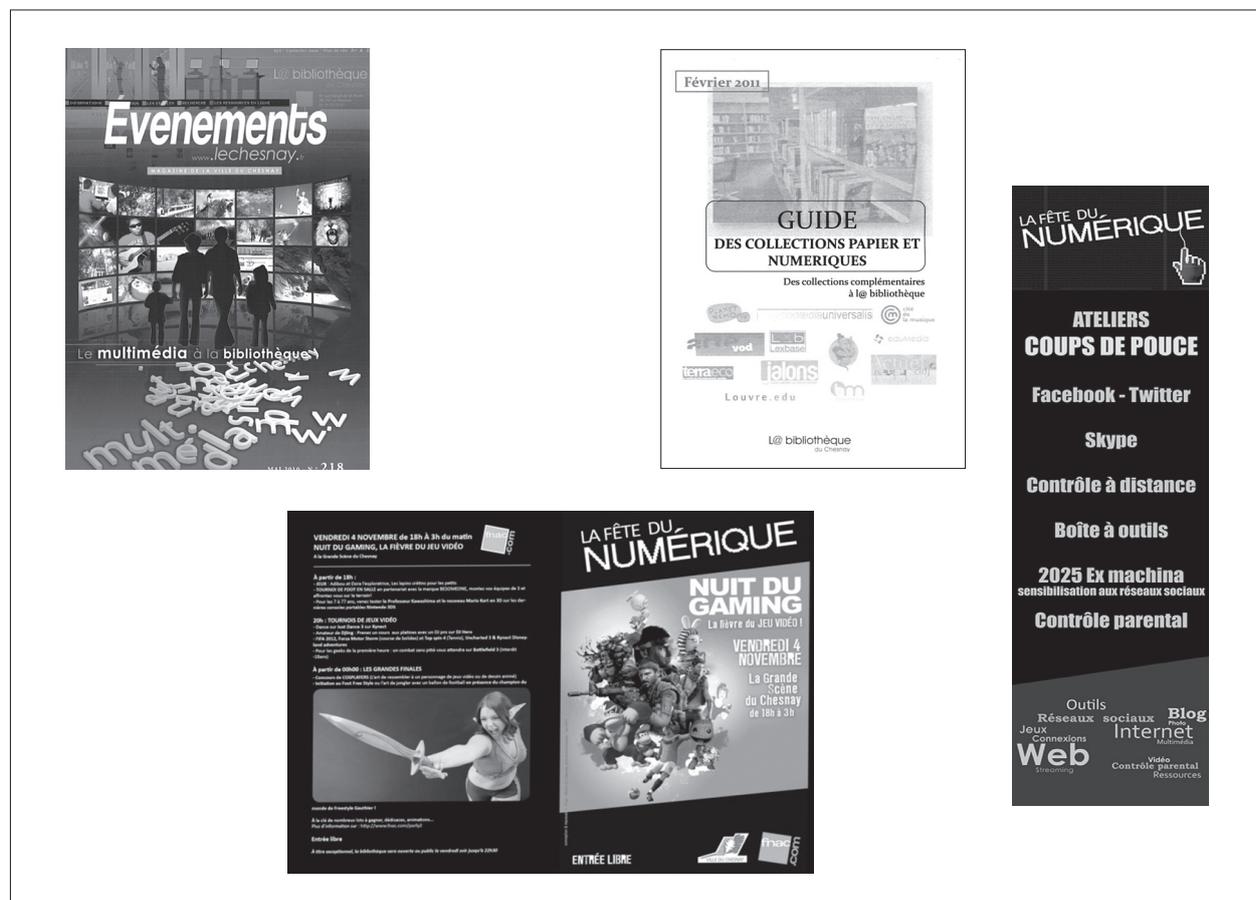
Le projet est bien accompagné également au niveau des services de la ville, avec le pilotage stratégique du directeur général des services, l'accompagnement et l'expertise du service informatique et du pôle communication. À noter également le travail en partenariat avec le service jeunesse ou le CCAS ou encore le pôle seniors pour le montage de projets à caractère évènementiel.

### Des actions de médiation et de communication volontaristes

Pour mener à bien ce travail de réflexion et de mise en œuvre, une équipe projet s'est constituée pour créer une véritable dynamique de médiation, d'animation et de communication autour du numérique.

Un important travail de veille est mené, complété par un fonctionnement en mode expérimental et empirique qui permet de tester de nouvelles solutions, puis d'adapter les objectifs et les projets aux évolutions techniques, économiques et sociétales comme par exemple l'obsolescence du téléchargement ou la montée en puissance des usages nomades. Les attentes du public sont également prises en compte au travers des différents temps d'échanges proposés : elles convergent de plus en plus vers des modes de connexion les plus simples possible et des accès mobiles. Par ailleurs, on constate des besoins importants d'accompagnement et d'apprentissage de ces nouveaux usages.

Pour accompagner ce projet et lui donner une visibilité auprès du public, on peut citer parmi les actions menées depuis trois ans :



Visuels de différentes actions de médiation



Suivi des usages numériques à distance et sur place

- une *Nuit du gaming* en novembre 2011 en partenariat avec les services de la ville : jeunesse, économie-emploi, seniors, informatique, et la Fnac du Chesnay, suivie le lendemain d'un *Salon du numérique* avec des démonstrations de ressources en ligne, des conférences, des ateliers de formation aux réseaux sociaux...

- des *petits-déjeuners numériques* : un samedi par mois pour présenter des ressources en ligne autour d'un café;

- une *Fête de l'internet* en mars 2012, réalisée dans le réseau des EPN de la ville et en partenariat avec des services touchant les publics jeunes, seniors, demandeurs d'emploi...

- des campagnes de communication dans la ville et dans la presse municipale et locale;

- la création de supports de communication papier : du marque-page au guide de présentation des ressources numériques;

- l'utilisation des ressources numériques pour animer des accueils de groupe avec des publics spécifiques : présentation de l'intranet de la Cité de la musique, visionnage des films « Jalous pour l'histoire » de l'INA pour des accueils seniors, utilisation de la ressource « Edumédia » pour les projets scolaires.

C'est en amont de la conception d'un projet d'animation ou d'accueil de public spécifique que vient se

poser la question de l'utilisation d'une ressource numérique et surtout du contenu qu'elle propose. Là encore, les porteurs de ces projets sont maintenant en capacité de faire ce lien, de l'intégrer dans leurs animations et de la présenter au public qu'ils accueillent.

### Quel retour d'expérience pour les ressources numériques ?

#### Un nécessaire suivi des usages numériques

Les chiffres présentés ci-dessus sont extraits des tableaux de bord de suivi des usages multimédias et des ressources numériques qui sont renseignés mensuellement. Les données collectées permettent de mesurer les connexions et les visites sur le portail sur place et à distance, les accès depuis les postes de la bibliothèque suivant les espaces, les connexions internet et, bien évidemment, les accès aux différentes ressources numériques.

Ces tableaux de bord sont encore imparfaits mais ce sont des outils de pilotage indispensables pour aider aux réajustements qui ont lieu chaque année, pour faire évoluer nos accès et déterminer nos orientations dans un marché qui n'est ni stable ni mature. En effet, les données statistiques des

fournisseurs de ressources numériques ne sont pas encore standardisées et il est à ce titre bien difficile d'en faire une lecture homogène.

#### Un bilan de fonctionnement en demi-teinte... mais qui dessine des perspectives d'évolution intéressantes

Ressources numériques sur place vs ressources numériques à distance ? Le match est gagné avec les contenus disponibles de partout, 7 jours sur 7. Les usages sont satisfaisants et même très bons pour la presse en ligne et pour les ressources d'autoformation.

Ressources numériques musicales : une impasse ? On peut parler pour le moment d'un bilan négatif. L'arrêt de Bibliomédias a marqué la fin du téléchargement chronodégradable qui n'était absolument pas compatible avec l'environnement musical dématérialisé du moment. Le modèle proposé n'a jamais vraiment convaincu : les problèmes techniques d'installation, de compatibilité et le manque de clarté du site épuisaient les usagers avant même de pouvoir profiter des contenus musicaux... qui s'effaçaient au bout d'une semaine. Une expérience qui a découragé même les plus motivés ! Depuis, le téléchargement a fait place au streaming. L'intranet de la Cité de la musique, avec pourtant des contenus d'une indéniable qualité,

n'a pas non plus trouvé son public en raison de la limitation à la consultation sur place. À l'heure actuelle, plus aucune ressource numérique musicale n'est proposée au Chesnay car l'offre faite aux médiathèques n'est pas à la hauteur de ce qui est proposé à titre individuel par des fournisseurs comme Deezer, Spotify et consorts et, à ce titre, nous suivons les nouvelles expériences avec intérêt dans un secteur qui évolue rapidement. Mais en attendant, un travail de médiation en lien avec la programmation est fait sur le site avec l'intégration de contenus multimédias de type YouTube ou Deezer, qui permet d'écouter des sélections élaborées par le bibliothécaire en

charge du domaine. Nous attendons des jours meilleurs...

Les perspectives d'évolution pour la VOD sont plus encourageantes, les chiffres de visionnage ont augmenté doucement mais régulièrement depuis deux ans. La simplification des moyens d'accès a largement contribué à faire décoller les usages. On comptabilisait plus de 550 inscrits à la médiathèque numérique début 2013. Les fournisseurs comme Arte/Universciné et CVS proposent une offre spécifique pour médiathèques avec une sélection de films d'auteurs et de documentaires qui y trouvent bien leur place. Les possibilités de valorisation de ces ressources avec des présen-

tations thématiques et en y intégrant des contenus disponibles en ligne donnent une cohérence à ces contenus et mettent en valeur le travail de médiation numérique réalisé par la bibliothèque.

Malgré tout, le modèle d'achat à l'acte ou au forfait reste peu adapté aux budgets très encadrés des collectivités. Un modèle qui doit encore évoluer pour répondre aux missions de service public en proposant des tarifs raisonnables et, on peut rêver, une offre disponible et variée de documentaires, de fictions et de courts métrages sur une plateforme dédiée qui rassemblerait les acteurs de ce secteur économique – qui n'a pas encore assez

La bibliothèque numérique du Chesnay, accessible depuis le portail de la bibliothèque

pris en compte le monde des bibliothèques comme partenaire potentiel.

Mais, en conclusion, pour revenir à nos usages et dans le contexte actuel, la bibliothèque du Chesnay est bien placée en matière d'usage de ressources numériques si l'on rapporte sa taille et celle de son territoire aux statistiques dont nous disposons.

Et puis une anecdote significative pour mesurer l'intérêt que portent maintenant les usagers aux services en ligne : lors des récents incidents de services que nous avons eus ces dernières semaines, à savoir une impossibilité d'accès à la bibliothèque numérique ou à Europresse, nous en avons été informés par des usagers dans l'heure qui a suivi !

## Ajustements, changements de cap et perspectives pour 2013

Parmi les évolutions en cours, le lancement du site de la bibliothèque numérique du Chesnay en avril 2013 est une étape importante. Commercialisé par CVS, ce nouveau site fonctionne comme un agrégateur de contenus. Il est en accès direct depuis le portail de la bibliothèque. Ses points forts sont les suivants :

- Il est conçu comme un magasin en ligne avec des contenus intégrés, plus lisibles et plus visibles pour les usagers.
- Il est très facilement éditorialisable avec une interface ergonomique et personnalisable.
- Les accès sont simplifiés avec une authentification unique et un accès en deux clics depuis le portail de la bibliothèque.

- Il propose une offre plus complète, avec des livres, des bandes dessinées numériques, des conférences, des ressources pour les jeunes, en complément des ressources de VOD, d'autoformation et de presse en ligne.

- Les ressources numériques sont toutes accessibles à distance en streaming et sans DRM.

- Il permet d'intégrer des ressources multimédias : vidéos, créations numériques et musicales. Des partenariats sont déjà envisagés avec l'école de musique, par exemple, pour diffuser des concerts via le site ou encore la mise en ligne des vidéos et des créations numériques réalisées pendant les stages multimédias proposés par la bibliothèque.

Un des enjeux pour demain, au Chesnay, sera de renforcer les partenariats avec les autres structures municipales de la ville. En effet, la bibliothèque est depuis un an positionnée comme tête de réseau des espaces publics numériques (EPN). À ce titre, elle est en charge d'impulser les projets à vocation numérique, d'être encore davantage un lieu de création et de diffusion de ces contenus. Elle se positionne également comme le lieu ressource pour les services de la ville et les partenaires associatifs tant par ses équipements que par son expertise.

Enfin, pour que l'équipe de la bibliothèque continue à s'approprier les contenus et les accès, pour toujours mieux les relayer auprès du public, des temps d'échanges de savoirs et de partage des connaissances vont encore être programmés de façon plus systématique (une fois par mois), en complément de formations plus traditionnelles. C'est un moyen également de conserver ce niveau d'expertise qui positionne la bibliothèque du Chesnay

comme lieu de référence et d'innovation dans ce domaine.

Chercher, choisir une solution, la tester, faire connaître, évaluer et ajuster en fonction des réponses obtenues, celles des usagers bien sûr mais également celles apportées par les fournisseurs et les partenaires : l'équipe reste résolument attachée à cette façon empirique de travailler. Elle nous oblige à remettre en question les services proposés et à interroger nos pratiques.

Nous en sommes maintenant persuadés : la question de l'implantation de ressources numériques en bibliothèque municipale n'en est plus une, celle qui est posée à présent relève encore et toujours de la médiation et des moyens que l'on se donne pour favoriser les accès et valoriser les contenus.

Et pour terminer, un extrait du rapport *France Numérique* rédigé en octobre 2008 pour un plan de développement à l'horizon 2012 : « *Les bibliothèques et les médiathèques sont des lieux d'apprentissage et de partage de l'information. L'accès au numérique doit leur être largement facilité, pour des offres variées et complètes à des tarifs non prohibitifs. Une évolution vers une plateforme unifiée permettrait aux bibliothèques d'élargir et de simplifier l'offre de contenus numériques présentée au public*<sup>1</sup>. »

Une évidence, non ? Mais ça va mieux en le disant. Nous sommes en 2013. À suivre donc... ●

Avril 2013

1. Éric Besson, *France numérique 2012 : plan de développement de l'économie numérique*, 2008. [www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000664/index.shtml](http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000664/index.shtml)